Université de Manouba
ISCAE
Mastère Management
Enseignant: Pr. F. ZADDEM

Méthodes d'Analyse Qualitative

Objectifs du cours :

-Rappeler aux étudiants les fondements de la méthodologie générale
-Sensibiliser les étudiants à la démarche et aux divers outils de la méthodologie qualitative
-Se familiariser avec les fondements épistémologiques de la recherche qualitative
-Prendre conscience des biais liés à l'analyse qualitative des données

Contenu du cours :

Chapitre 1 : Eléments de méthodologie générale (Rappel)

1.1- Les étapes de la recherche
- . Objectifs de la recherche
- . Revue de la littérature
- . La problématique
- . La construction du modèle d'analyse
- . Le recueil des informations
- . L'analyse des résultats de la recherche

1.2-Structuration d'un mémoire de recherche
1.3. Présentation des références bibliographiques
1.4. Organisation pour réaliser une recherche

Chapitre 2 : Fondements épistémologiques de la recherche

(Positivisme, fonctionnalisme, interprétativisme, constructivisme)

Chapitre 3 : Les stratégies de recherche qualitative

- -L'étude de cas
- -L'analyse comparative
- -L'observation ethnographique
- -La recherche action
- -L'expérimentation

-Chapitre 4 : Les outils de collecte de données et d'analyse

- -Les matrices

-L'entretien
-L'observation
-l'analyse de contenu

Méthodes pédagogiques :

-Cours/débat
-Exercices pratiques en petits groupes
-Présentation de logiciels d'analyse des données
-Invitation de chercheurs pour apporter des témoignages

Modes d'évaluation :

-Epreuve écrite (70%)
-Réalisation d'une investigation sur le terrain (30%)

Bibliographie

- AKTOUF O. (1987), ***Méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations,*** PUQ.
- DENZIN, N.K, LINCOLN Y.S,(1998) ***Handbook of qualitative research***, Sage Publications.
- HLADY RISPAL M,(2002***) La méthode des cas***, De Boek Université.
- IGALENS J, ROUSSEL P, (1998), Méthodes ***de Recherche en Gestion des Ressources Humaines***, Economica
- MILES B.M, HUBERMAN A.M, (2004) ***Analyse des données qualitatives***, De Boeck
- QUIRY L., VAN COMPENHOUDT L, (1988), ***Manuel de recherche en sciences sociales*** , Dunod,
- THIETART R-A et coll.,(2007)), ***Méthodes de recherche en management***, Dunod.
- USINIER J-C et al. (1993)., ***Introduction à la recherche en gestion***, Economica
- WACHEUX F., (1996), ***Méthodes qualitatives et recherche en gestion***, Economia.
- Sites internet pour la recherché qualitative :

- http://WWW.recherche-qualitative.qc.ca/
- http://WWW.nova.educ/ssss/QR/qulres.htlm

Enseignant : F. Zaddem

Chapitre 1 : Eléments de méthodologie générale

Le recours à une méthodologie quantitative ou qualitative suppose au préalable la maîtrise d'un ensemble de principes et de concepts qui relèvent de la méthodologie générale : quels sont les objectifs de la recherche ?quels pièges éviter au démarrage d'une recherche ? Quelles sont les étapes d'une recherche ? Qu'est-ce qu'une problématique, une hypothèse, un modèle d'analyse ? telles sont les question auxquelles ce chapitre introductif tentera d'y répondre.

1-Objectifs de la recherche :

Les objectifs de la recherche déterminent les méthodes d'accès au réel auxquelles le chercheur peut recourir. Six objectifs généraux peuvent être retenus :

- Décrire un phénomène, une relation… pour l'observation précise d'un contexte.
- Expliquer des relations, des causalités, des processus à l'œuvre dans les situations observées.
- Prédire sur la base de construction ou de vérification des théories. La prédiction vérifie un modèle résultant de régularités observées dans le passé.
- Changer les réalités sociales par une action de recherche expérimentale de recherche action.
- Maîtriser (objectif rarement atteint dans les sciences sociales), comprendre des situations pour proposer des interprétations théoriques globales de la complexité d'un phénomène.

2. Pièges à éluder au départ d'une recherche

(R.Quivy, L.V. Campenhondt, 1988)

Toute recherche « se recherche » au départ. Le chercheur sait vaguement ce qu'il recherche, prend des directions diverses, hésite…Cette phase est tout à fait normale mais il convient d'éviter le fait de trop s'y installer. Trois pièges guettent le jeune chercheur au démarrage d'une recherche.

2.1. La gloutonnerie livresque

C'est la tendance à lire tout azimuts livres, articles, compte-rendus dans l'espoir de dénicher une problématique à traiter. Cela se solde souvent par l'épuisement et l'abandon en raison de « l'indigestion » d'une quantité considérable d'informations.

2.2. L'impasse aux hypothèses

Cette fuite en avant consiste à se préoccuper de la collecte des données (par exemple choix de l'outil de collecte…) avant même de formuler des hypothèses. Dès lors, il est important de réaliser chaque étape de recherche avant de passer aux suivantes. Les techniques de recherche ont une portée limitée si le problème est flou, mal posé.

2.3.La recherche de la sophistication

Dan l'espoir d'être crédibles, certains jeunes chercheurs croient utile d'utiliser un discours sophistiqué, pompeux et intelligible. Cela débouche souvent sur deux problèmes : l'ambition démesurée et la confusion totale qui cachent mal l'absence de projet de recherche. Pour éviter ces travers, l'étudiant doit pouvoir définir tous les mots qu'il utilise ; il gagne à chercher la simplicité et la clarté.

3. Les étapes d'une recherche :

La majorité des spécialistes en méthodologie de la recherche proposent une démarche quasi-identique qui répond aux exigences de production scientifique. Elle est constituée d'étapes successives qu'il convient de respecter pour mener à terme le projet de recherche : formuler le problème, fixer les objectifs de la recherche (…), choisir le cadre théorique référentiel. Le chercheur est souvent amené à réaliser des aller retour entre certaines phases ou activités de recherche : analyses théoriques / observations sur le terrain.

3.1. Qu'est-ce qu'une problématique ?

Le terme problématique est central en matière de méthodologie de la recherche. En effet, « la formulation d'une problématique est souvent l'un des exercices les plus complexes qu'il y ait à réaliser ». (Igalens et al. 1998).

- **La problématique est un ensemble construit autour d'une question principale, des hypothèses de recherche et des lignes d'analyse qui permettront de traiter le sujet choisi**. (Baud, 1996)

- **La problématique consiste en la formulation du problème, l'énoncé du questionnement de recherche et l'approche théorique que le chercheur adopte pour répondre à la question de départ** (Igalens et al. 1998)

- **Choisir une problématique, c'est à la fois définir exactement l'objet de la recherc**he (les échecs scolaires proprement dits, les processus de sélection sociale ou les contenus de cours et leur dimension idéologique par exemple) **et opter pour un mode d'approche de cet objet** (l'analyse des causes, l'analyse des fonctions ou l'analyse des valeurs sous-jacentes par exemple ».

Expliciter la problématique c'est préciser sa façon personnelle de poser le problème et d'y répondre tout en s'inscrivant dans un cadre théorique lucidement sélectionné.

Expliciter la problématique, c'est précisément décrire le cadre théorique dans lequel s'inscrit la démarche personnelle du chercheur ; c'est préciser les concepts fondamentaux, les liens qu'ils ont entre eux, et dessiner ainsi la structure conceptuelle qui va fonder les propositions qu'on élaborera en réponse à la question de départ. C'est ici que se fabrique le canevas sur lequel va s'édifier la construction du modèle d'analyse et que se dessine les grandes lignes de cette construction qu'on appelle parfois hypothèse générale ou directrice.

La qualité d'une recherche est tributaire de la qualité de la problématique posée. Cette dernière évolue au fur et mesure que le travail progresse ; on peut partir d'une première problématique et déboucher, après débroussaillage, sur la problématique définitive. La problématique s'exprime par une question centrale et un faisceau d'hypothèse (environ 10 pages). Une fois la question cruciale formulée, il faut repérer les lectures essentielles, les bases théoriques sur lesquelles appuyer la recherche, la méthode de recherche adaptée puis mener un test de faisabilité sur le terrain

3.2 Illustration (Quivy et al.)

1.Question d départ (partant des statistiques nationales en France)
Comment expliquer les échecs scolaires importants qui se manifestent chez les enfants issus des catégories sociales les moins favorisées ?

2.Exploration (lectures et entretiens exploratoires)
Les statistiques et les entretiens exploratoires confirment le fait que cette catégorie d'enfants présente effectivement un taux d'échec scolaire supérieur aux autres.
L'exploration théorique permet de dégager deux approches dominantes du problème traité :

a) La théorie fonctionnaliste axée sur la fonction de sélection, l'apprentissage de métiers, la différenciation professionnelle

b) La théorie de reproduction des rapports de domination (reproduction de l'ordre social)

3.Choix de la problématique

Choix de la problématique b

R. Boudon, « L'inégalité des chances, la mobilité sociale dans les sociétés industrielle », Paris, Armand Colin,1973, P. Bourdieu, J.C. Passeron, « La reproduction, éléments pour une théorie du système d'enseignement', Editions de Minuit, 1970. et P. Bourdieu et J.C. Passeron, « Les héritiers », Paris, Minuit, 1964.

Hypothèse centrale :
Les critères, normes et principes qui régissent la sélection des élèves en terme de réussite ou d'échec scolaire sont propres à la culture de la classe dominante et défavorisent les enfants des catégories les moins favorisées.

4.Les hypothèses de la recherche

La formulation des hypothèses permet l'opérationalisation de la recherche. Les hypothèses proposent des relations entre les concepts, des réponses-d'anticipation-au questionnement initial. Elles anticipent des régularités entre les faits et les variables. Elles sélectionnent donc les faits à observer.

L'hypothèse est une proposition provisoire (réponse provisoire à une question) qui anticipe une relation entre deux termes. C'est une présomption qui demande à être vérifiée.

Très souvent, les hypothèses simplifient des réalités complexes et amènent le chercheur à proposer des relations de type vrai ou faux, ce qui est réducteur. Comme le souligne Wacheux (1996), « le chercheur dispose rarement de la possibilité de fractionner les phénomènes par un ensemble de relations théoriques explicatives, a priori . C'est entre les faits, non entre les concepts que les relations s'expliquent dans les relations concrètes » Mais cette difficulté ne doit pas faire en sorte qu'il abandonne la démarche hypothétique, elle est nécessaire dans la formulation du projet de recherche, elle permet d'orienter au niveau méthodologique et au niveau de la conclusion (discussion de la validité des propositions au terme de la recherche). Il faut que l'hypothèse soit clairement formulée. Des hypothèse du type « A influence b ou a un impact sur B » sans qualifier et préciser la nature de l'influence mène à des impasses méthodologiques

Exemples d'hypothèses imprécises :

H1 :le niveau de qualification a un impact sur l'absentéisme

Hypothèse précise : plus le niveau de qualification du personnel augmente plus le taux d'absentéisme diminue.

H2 : Il y a un lien entre l'acceptation et la perception du risque

Hypothèse précise : Les entrepreneurs ont plus tendance à accepter le risque inhérent à leurs décisions stratégiques lorsqu'ils perçoivent moins de risque (hypothèse de travail de W. DAAS, DEA GRH, ISG 2001-2002)

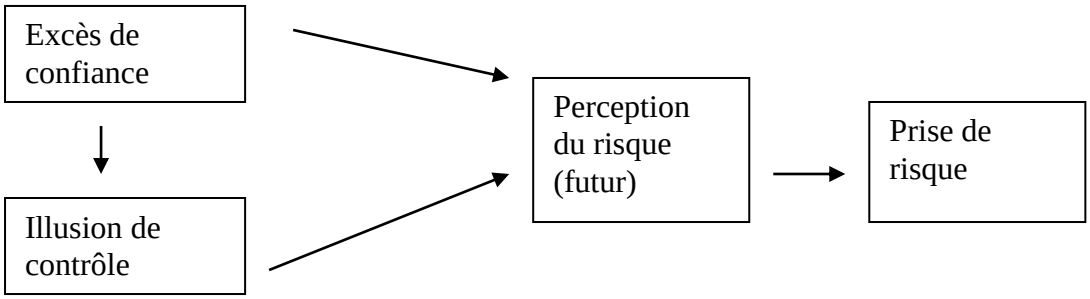
5-La construction d'un modèle d'analyse

Le modèle d'analyse est une articulation des différents concepts et hypothèses de la recherche. Lorsqu'on définit un concept, on doit l'assortir des indicateurs qui permettent de le mesurer (exemple le concept climat social ------→ indicateurs : Tx absentéisme, participation aux réunions, nombre d'altercations…).Le modèle est par définition sélectif car il ne retient que les dimensions jugées essentielles par le chercheur et son cadre référentiel. Il apporte une cohérence globale à la démarche de recherche et prépare la vase d'investigation sur le terrain.

Exemples de modèles d'analyse :

Thème : Structuration des informations et comportement de l'entrepreneur face au risque

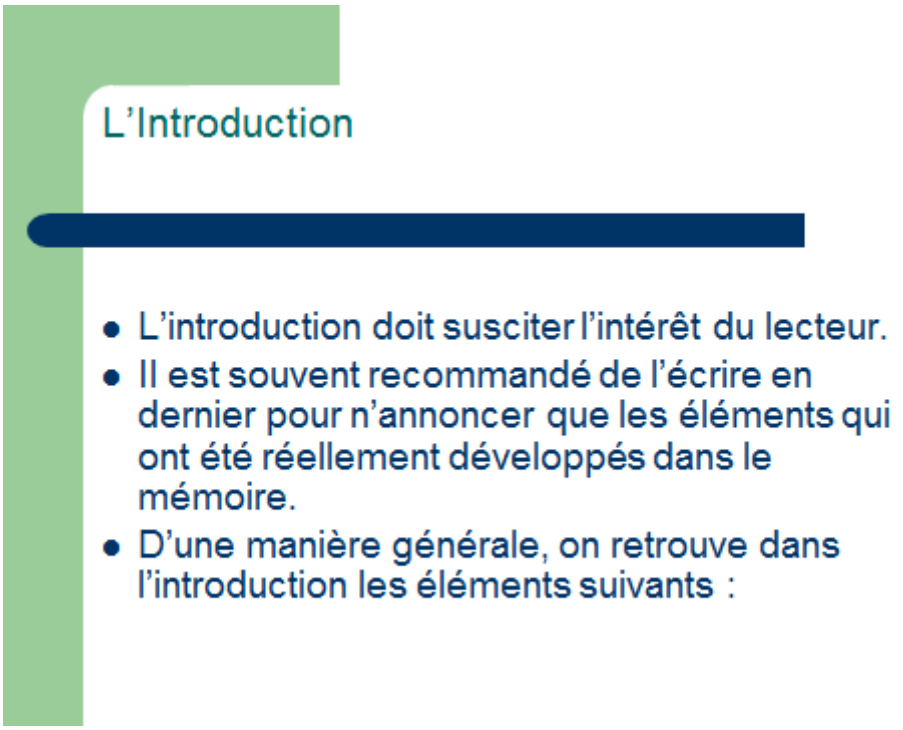
Modèle :



6-L'observation empirique et l'interprétation des résultats

Le chercheur est souvent amené à faire des allers retours entre conceptualisation et observation sur le terrain (par exemple, la formulation de la problématique requiert souvent des entretiens exploratoires). Si on admet une telle nuance, on peut dire que lors de cette phase d'observation empirique, et après le choix de la méthode de recherche (exemple l'étude de cas) et des outils de collectes de données (exp. questionnaire, entretien semi-directif), le chercheur procède à la cueillette des données, vérifie leur validité et leur précision en croisant les informations obtenues par divers moyens (triangulation : exp : comparaison analyse documentaire, données recueillies par les salariés, par leurs chefs directs) qu'il confronte à son modèle d'analyse. Selon la méthode de recherche retenue, il procèdera à des analyses qualitatives ou quantitatives. Ce travail d'interprétation permet d'évaluer le modèle d'analyse et ses hypothèses sous-jacentes (elles sont confirmées, nuancées parfois en partie rejetée à l'issue de la recherche). Le chercheur conclue en précisant les résultats essentiels, les limites et les axes ou perspectives sur lesquels la recherche a débouché.

1.2-Structuration d’un mémoire de recherche


L’Introduction
L’introduction doit susciter l’intérêt du lecteur.
Il est souvent recommandé de l’écrire en dernier pour n’annoncer que les éléments qui ont été réellement développés dans le mémoire.
D’une manière générale, on retrouve dans l’introduction les éléments suivants :

-un préambule qui situe le thème dans un contexte global.

- *« Aujourd'hui, et dans l'ère de la globalisation de l'économie, de la connaissance, rares sont les entreprises qui peuvent se passer des technologies de l'information et de la communication »*

-La problématique : comment le thème a été traité et quelle est la question centrale que le chercheur se pose à son sujet :

- *« Dans des travaux essentiellement fonctionnalistes (Peters et Waterman, Pascale et Atos…), on a souvent associé la culture à la performance. Or, on n'a pas pu établir d'une manière scientifique ce lien (Livian…).* ***La question centrale*** *qui fonde notre recherche est la suivante :* ***dans quelle mesure la culture, et plus particulièrement ses éléments inconscients, sont-ils source de dysfonctionnements dans l'organisation ?***

suite

- *Nous abordons cette question en nous appuyant sur la cadre d'analyse proposé par Hall (1985) et en adoptant une méthodologie qualitative par études de cas.*

L'intérêt de la recherche

- Ici, on met l'accent sur l'intérêt théorique et/ou pratique du thème étudié.

-L'hypothèse centrale ou l'objectif de la recherche (Cela dépend du positionnement épistémologique de la recherche.)

- *Les cultures inconscientes générèrent des dysfonctionnements organisationnels.*

Puis commentaires et sous hypothèses :

H1 : cultures et résistance au changement

H2 : cultures et conflits…..

-La méthodologie adoptée

- *« Afin d'étudier la problématique posée, nous avons opté pour la méthodologie de l'étude de cas. Quatre études de cas ont été réalisées dans des PME appartenant au secteur industriel… »*

-L'annonce du plan

- *« Le premier chapitre du mémoire est consacré à la présentation de la genèse et des définitions du concept de qualité d'emploi. Dans le deuxième chapitre, nous…. »*

La revue de la littérature

- La revue de la littérature doit présenter les diverses approches théoriques du problème traité. Le chercheur collecte, analyse et synthétise les différentes perspectives.

suite

- Il ne s'agit pas d'une compilation d'éléments, ni d'un cours. Le chercheur doit adopter une attitude critique : il compare les éléments entre -eux, se positionne et opère des choix utiles pour la conduite de sa recherche.

suite

- Il ne faut intégrer dans la revue de la littérature que les éléments théoriques réellement nécessaires pour l'investigation empirique.(Pas de bourrage inutile)
- Le modèle de recherche est souvent présenté à l'issue des développements théoriques.

La méthodologie

- Ici le chercheur justifie le choix de la méthodologie adoptée et les outils de collecte et d'analyse des données.
- Il doit montrer en quoi ces choix sont judicieux et adaptés au thème de recherche.
- L'enquête par questionnaire, l'étude de cas, l'analyse comparative, la recherche-action sont des méthodologies.

suite

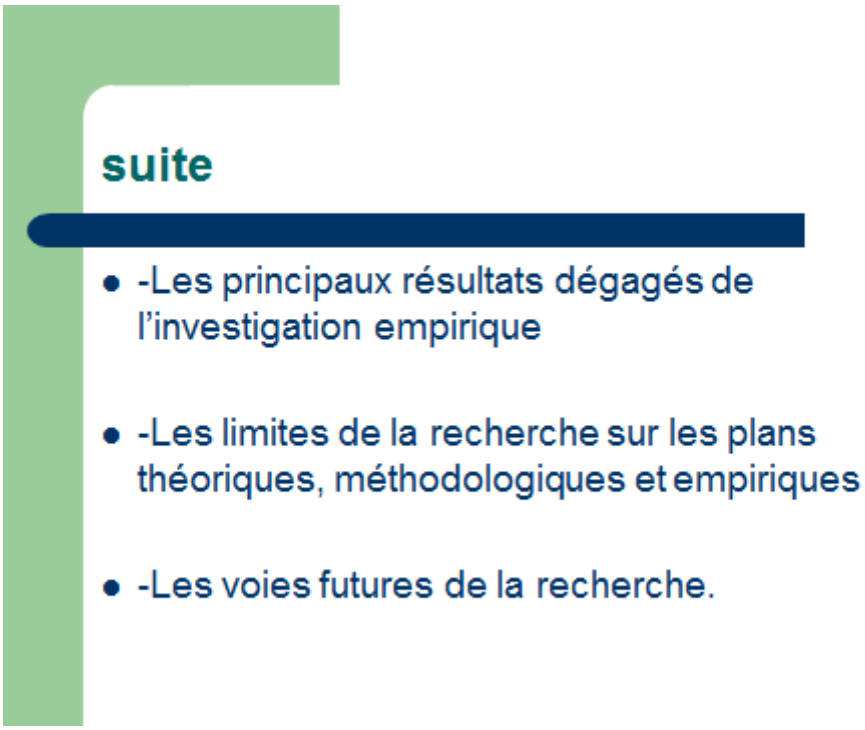
- Le questionnaire, l'entretien, l'observation sont des outils de collecte des données et non des méthodologies.
- Il ne faut jamais écrire *« notre méthodologie est le questionnaire»*
- Si le chercheur utilise la **triangulation** entre, par exemple, une approche quantitative et une approche qualitative, il faut dire en quoi c'est utile.

Observation empirique et interprétation des résultats

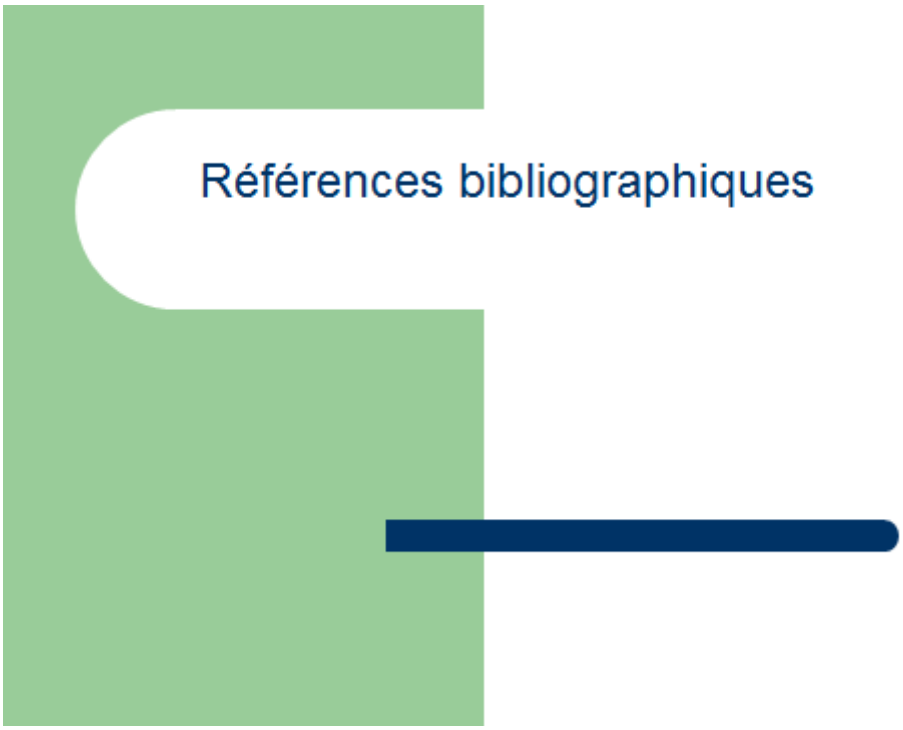
- le chercheur procède à la cueillette des données, les condense, vérifie leur validité et leur précision en croisant les informations obtenues par divers moyens (triangulation : analyse documentaire, entretiens subordonnés, entretiens supérieurs hiérarchiques) qu'il confronte à son modèle d'analyse.
- On recommande vivement le fait de réserver une section à la discussion des résultats

Conclusion

- Comme pour l'introduction, il faut lui apporter un soin particulier car elle fait partie des éléments importants à évaluer.
- On y retrouve les éléments suivants :
- -Rappel de la problématique
- -Les apports théoriques


suite
-Les principaux résultats dégagés de l'investigation empirique
-Les limites de la recherche sur les plans théoriques, méthodologiques et empiriques
-Les voies futures de la recherche.

1.3. Présentation des références bibliographiques



(En partie inspiré de Akremi Assad, Ben Slimane Leila, Ben salah Rim, Touzani Mourad (2000), Guide de rédaction d'un mémoire de maîtrise, ISG Tunis)

- Si on a des doutes par rapport au mode de présentation des références, il est utile de se référer à une revue connue et adopter son mode de présentation. Mais d'une façon générale, il faut respecter les règles suivantes.

suite

- Dans le corps du texte, présenter l'auteur et l'année : ex. Dans les organisations, les employés sont la source principale de partage des connaissances (Nonaka, 1994).
- Ne pas insérer les prénoms (ou leurs initiales) des auteurs dans le texte

suite

- Lorsqu'il y a plusieurs auteurs (plus de deux), citer le premier auteur et ajouter al. Exemple :

  La culture éthique est un dispositif de la culture organisationnelle … susceptibles de promouvoir des comportements éthiques ou non (Kelly et al., 1989).

- De toute manière, vous serez amenés à citer tous les auteurs dans la partie « Références »

suite

- -Lorsqu'on présente une citation dans le texte, il faut impérativement mettre le nom de l'auteur et la page de la citation entre parenthèses. La citation doit, bien entendu, être mise entre guillemets. Le lecteur peut être intéressé par la citation, pourquoi l'en priver. Cela apporte de la rigueur et de la précision au travail de recherche.

suite

- . Exemple : « Autrefois, l'excellence s'inscrivait dans la durée et dans l'être alors qu'aujourd'hui, elle s'exprime dans l'éphémère et dans le faire » (Moreau, 1999, p.32).

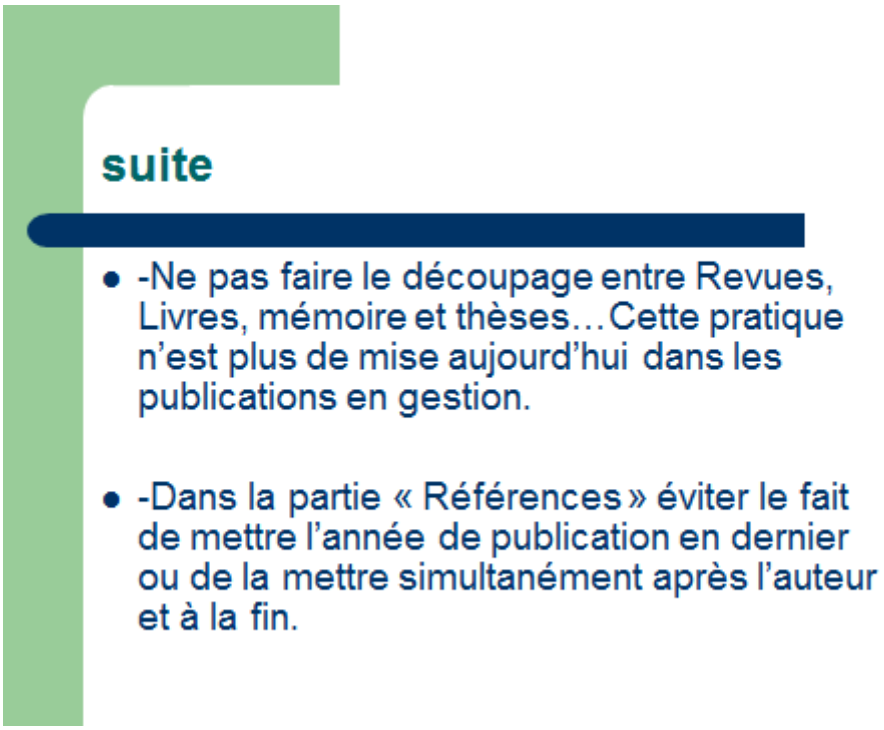
- On recommande aux chercheurs de noter la référence complète dans la fiche de lecture au moment où ils lisent le texte. Il arrive que l'on perde le texte, que l'on éprouve des difficultés à le chercher au moment où l'on a le plus besoin de gagner du temps (c'est généralement au moment de la phase ultime de finalisation).

suite

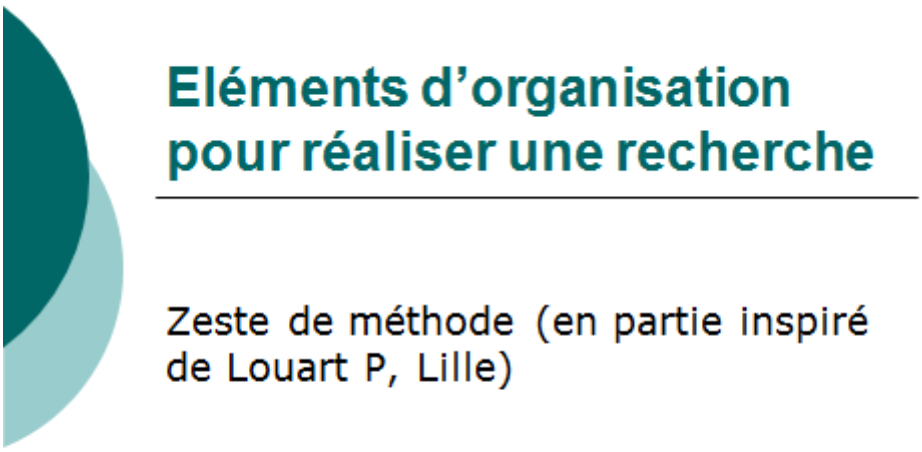
- - Un même auteur est cité selon l'ordre chronologique des publications. Exemple Fiet (1997, 2001a, 2001b). Procéder de la même manière dans la partie « Références ».
- -Ne pas citer les auteurs dans le corps du texte et en notes de bas de pages (double emploi)

suite

- -Ne pas utiliser abusivement les notes de bas de pages. Les revues scientifiques sérieuses insistent sur cette recommandation.
- -Vérifier que les auteurs cités dans le texte sont bien cités dans la partie « Références »


suite
-Ne pas faire le découpage entre Revues, Livres, mémoire et thèses…Cette pratique n'est plus de mise aujourd'hui dans les publications en gestion.
-Dans la partie « Références » éviter le fait de mettre l'année de publication en dernier ou de la mettre simultanément après l'auteur et à la fin.

1.4. Organisation pour réaliser une recherche



Importance de l'organisation

- Pour *réussir une recherche*, on a besoin de *20% de chance*, *30% de compétence* et de *50% d'organisation*

Certains pensent que même la chance se crée

Organisation du temps

- « Plus on dispose de temps pour accomplir un travail, plus ce travail prend précisément de temps » (Parkinson)
- A l'inverse, moins on a de temps disponible, mieux on l'utilise. (Trouver un compromis)

Suite

- Ce qui fatigue, ce n'est pas le travail, mais ce qu'on aurait dû faire et qu'on n'a pas fait; cela tourmente sous forme d'une vague inquiétude, et affaiblit l'énergie

Pour garder l'esprit libre

- Ne faire qu'une tâche à la fois

(on notera les réflexions émergentes pour s'en débarrasser mentalement)

- Ne pas quitter une tâche avant de l'avoir terminée
- Ne pas reporter les choses

(Oui, des évidences que l'on oublie!)

Timing pour le mémoire (1 an)

Etapes	Temps requis
○ **Choix du sujet Premier dégrossissage**	**2-3 semaines**
○ Lectures,Problématique, Plan de travail, investigation empirique (**Travail de recherche proprement Dit**)	**Moyenne de 30 semaines**

Suite timing

Rédaction	**6-10 semaines**
Manuscrit, Correction, réécriture	**2-3 semaines**
Mise au point, frappe Et tirage	**2-3 semaines**
Démarches pour la soutenance	**2-4 semaines**
Total	**44-52 semaines**

Savoir démarrer : Le premier débroussaillage

-Mesurer l'ampleur de la tâche (y a-t-il quelques livres ou articles ou une centaine sur le sujet choisi?

-Repérer les 5-10 références qu'il faut impérativement et en urgence assimiler (distinguer l'essentiel, l'important, l'intéressant à consulter si on a le temps), les 5-10 personnes qu'il faut absolument consulter.

-Commencer à réfléchir, à brasser les questions, à trier, à décider d'axes et de terrains prioritaires

Quelques journées d'insatisfaction, de tension, de découragement, comme signe de ce que le travail se fait

Chapitre II- Fondements épistémologiques de la recherche

DEFINITION DE L'EPISTEMOLOGIE

- L'épistémologie est la science des sciences. Elle « exerce une vigilance critique » ; c'est ce qui permet de légitimer sa recherche : C'est ce qui autorise à écrire et à affirmer ce qui est fait et à publier les résultats (wacheux, 1996)

§-Position épistémologique du chercheur

- → 1. Déductive (positivisme) : du général au particulier : on teste des hypothèses déjà établies par la théorie. Elle correspond rarement avec la pratique des méthodes qualitatives

suite

- → 2. Inductive : on découvre sur le terrain des régularités, à partir de cas particuliers. Le chercheur induit de ses observations une formalisation théorique.

- → 3. Analytique : Elle a pour objectif le repérage d'unités élémentaires d'événements ; elle recompose l'ensemble en un tout compréhensible. On la retrouve en linguistique, en anthropologie structurale (Lévi-Strauss). Elle convient à l'étude de phénomènes sociaux stables, permanents, des sociétés (paradigme structuro-fonctionaliste). Beaucoup d'études de cas, d'observations participantes mobilisent une approche analytique.

suite

- → 4. Clinique : Elle s'attache à son objet (un individu, un groupe, une organisation) et l'observe sur un temps plus ou moins long pour suivre les changements provoqués. C'est le cas de certaines recherches-actions.

LE POSTIVISME

- POSTULATS

1- L'hypothèse ontologique : la science capable de saisir le réel

"L'univers, la Nature, la Vie, tout ce que nous pouvons connaître - ou tenter de connaître - est potentiellement connaissable ou descriptible sous forme de connaissances généralement additives et ces connaissances nous disent peu à peu l'essence, la substance et la permanence des choses, par delà la diversité éventuelle de leurs apparences et de leur comportement " (Lemoigne 1995, p55).

-On estime ici que la science est à même de saisir la part du réel qu'elle décrit.

2- Le déterminisme :

- **L'idée sous-jacente au déterminisme c'est que la réalité peut toujours être expliquée par une chaîne de causes simples et faciles que l'on peut aisément connaître et déterminer. Le réel admet donc une explication unique et permanente.**

3- Le réductionnisme :

- **Pour expliquer et "déterminer" le réel, la science (et ses méthodes) est obligée de le réduire. Au lieu d'être analysée dans sa globalité, la réalité est ici fragmentée en parcelles réduites en vue de permettre son appréhension (décomposition selon des catégories préétablies).**

4- Le principe de raison suffisante :

- **Ce principe rejoint celui du déterminisme:**

  Si A est cause de B, B ne peut être causé que par A qui est la raison suffisante ou l'explication certaine de B.

Positionnement du positivisme par rapport à la production des connaissances

- Du point de vue de la recherche et pour les positivistes, la connaissance se base sur l'observation et l'expérience des faits sociaux, considérés comme des choses . Le positivisme adopte un schéma hypothético-déductif (recherches reproductives, cumulatives, généralisables) qui suit le cheminement suivant :
- Théorie → hypothèses → observations → généralisations → théorie.

suite

- L'empirisme logique fonde le positivisme et avance l'idée que la méthode scientifique est la seule source de production de connaissances fiables et universelles. L'accès aux connaissances passe par l'expérience.

Quatre principes en matière de recherche scientifique:

-Les faits sont la base de la connaissance (observation empirique)

-Le chercheur nie ses intuitions

-La découverte de lois qui régissent les sociétés est la finalité ultime des sciences

-Le progrès des connaissances s'apprécie par la capacité des modèles à prédire les phénomènes

suite

- Cette approche est de plus en plus remise en cause car les problèmes sociaux ne se posent pas dans les mêmes termes que les problèmes biologiques ou cliniques.
- Les comportements humains sont complexes, imprévisibles et instables et n'admettent pas des schémas d'explications déterministes et réducteurs

LE CONSTRUCTIVISME

- Tout comme le positivisme ou l'approche systémique, le constructivisme ne constitue pas un courant de pensée aux concepts et contours bien définis.

suite

- POSTULATS

a. Le monde social se construit à partir des pré-constructions passées
b. les formes sociales passées sont reproduites, appropriées, déplacées et transformées alors que d'autres sont inventées dans les pratiques et les interactions.

suite

c. l'héritage passe et la construction quotidienne des pratiques ouvrent sur un champ de possibles dans l'à-venir. (Lemoigne)

- Ces postulats sont d'une importance cruciale pour les gestionnaires qui ont parfois tendance à "embrigader" l'humain dans des modélisations qui figent, qui n'admettent pas le subjectif, l'intersubjectif et ignorent que la complexité humaine est telle qu'elle n'autorise pas d'extrapolations abusives.

suite

- Chaque individu perçoit, ressent, agit et réagit selon sa propre construction dynamique du monde que le chercheur doit reconstruire pour la rendre intelligible.

suite

- Dans cette optique, on s'oppose au déterminisme radical en admettant que l'acteur façonne et construit en partie la réalité dans laquelle il évolue ne serait-ce qu'à partir de ses représentations du réel

suite

- Dans cette perspective, le chercheur produit des explications qui ne sont pas la réalité mais un construit susceptible d'expliquer cette réalité. Il y a aussi une co-construction intersubjective de la connaissance par le chercheur et la population étudiée. Ici on accorde une importance aux réalités qui émergent du terrain d'observation d'où le recours aux démarches inductives.

SOCIOLOGIE COMPREHENSIVE POSTULATS

Elle a été fondée par Max Weber pour qui le sens subjectif des conduites des acteurs constitue le fondement de l'action sociale.

Pour Weber, l'homme est un être de conscience qui agit en fonction de sa compréhension du monde.

Postulats

- La société n'existe pas en dehors des représentations des individus. Le paradigme place l'acteur au centre du dispositif pour donner un sens au système et aux structures étudiées.

suite

- utilisation des données relatives aux personnes (prise en compte des cadres de référence des personnes),
- La sociologie est compréhension en ce sens qu'elle recherche à comprendre les motifs et les causes de l'action sociale.
- la mobilisation de multiples cadres de références (psychologie, sociologie…).

suite

- Contrairement au structuro-fonctionnalisme, l'importance est accordée aux personnes, à leurs représentations et au sens qu'ils donnent de la réalité plus qu'aux structures. Même si elle se rapproche du constructivisme, la sociologie compréhensive ne se confond pas avec ce dernier.

suite

- En effet, pour le constructivisme, l'explication reste une formalisation extérieure aux individus (même si elle part de leurs représentations), une représentation du chercheur dans laquelle les acteurs doivent se reconnaître.

L'interprétativisme

- 1-Interprétativisme en anthropologie (C. Geertz) :
- La culture doit être appréhendée en terme de contexte à interpréter ; elle n'admet pas l'analyse en terme de schéma causal structurel : la manière avec laquelle les significations sont construites dans une culture doivent être lues, interprétées.
- Il n'y a pas de facteurs sociaux isolés qui attendent que l'ethnographe vienne les récolter, les décrire et les analyser. Le chercheur construit la lecture du processus de création de sens.

- Ces significations sont construites et modifiées selon un processus interprétatif : l'acteur choisit, contrôle, rejette les significations.

STRUCTURALISME ET FONCTIONNALISME

- "C'est à partir de l'idée de totalité de la société conçue comme organisme et du rôle joué par certaines de ses parties constituantes les unes par rapport aux autres ou vis à vis de la totalité que le fonctionnalisme se développe"

POSTULATS

- -Toute société est considérée comme une totalité intégrée et cohérente, chaque élément (exemple : norme, coutume, rites, institution...) a pour fonction essentielle la satisfaction des besoins biologiques et psychologiques des individus, ce qui assure la survie de la société.

- -Chaque élément de la totalité "organique" est analysé par rapport à la fonction intentionnelle (voulue et consciente) qu'il remplit ; l'individu est considéré comme un être rationnel et pragmatique.

- -Outre l'insistance sur la fonction, on doit mettre l'accent sur la structure d'un tout pour le comprendre (structuralisme) .Par exemple, l'entreprise qui constitue un tout cohérent et intégré doit être analysée (outre la prise en compte de la fonction, du rôle de chaque partie) sous l'angle de son organisation et de sa structure.

- Pour qu'elle existe et se maintienne, l'organisation, doit selon cette approche développer certaines capacités qui sont :
- - capacité de s'adapter (recherche de l'équilibre)

suite

- - capacité de réaliser ses buts
- - capacité d'intégrer ses composantes (cohérence, absence de dissension)
- - capacité de veiller au maintien de la structure (c'es à dire du système de valeurs dominant et des structures d'interaction qu'il institue)

L'ANALYSE SYSTEMIQUE

- Cette approche est qualifiée d'holiste (du grec holos : global) car elle traite des systèmes dans leur globalité (environnements internes et externes). Elle a plusieurs "adeptes" dans des domaines comme la psychologie, la sociologie, le management, etc.

POSTULATS

- - L'ouverture :
  Tout système est ouvert, c'est-à-dire dépendant d'autres systèmes plus ou moins larges et dont il a besoin pour son fonctionnement, voire pour sa survie..
- - L'importation d'énergie (intrants), la transformation et l'output (extrants) :
  L'une des caractéristiques du système ouvert c'est d'importer des intrants de l'environnement externe afin de les transformer en output
-

- Les causalités circulaires :

- L'approche systémique va au delà de la causalité mécaniste, linéaire du type : si A---->B où l'on cherche à expliquer un phénomène dans une perspective d'univocité, en se référant à une cause essentielle. Dans la théorie générale des systèmes, on insiste particulièrement sur une causalité que l'on nomme rétroaction, feed-back ou effet retour.
-

-l'équifinalité systémique :

- Ce postulat va au-delà de la causalité linéaire et suggère l'idée qu'un système ouvert peut atteindre le même état avec des combinaisons différentes des conditions initiales (intrants).

- Loi de la variété requise :

- La variété d'Ashby constitue un indicateur de la complexité d'un système. Elle traduit et mesure le nombre d'états (variés) que peut prendre un système. Pour sa survie, tout système requiert une certaine variété ; plus il est capable de changer, de varier, plus il a des chances de s'adapter, donc de survivre.

- L'idée essentielle qui sous-tend cette école de pensée est de considérer tout système comme une entité finalisée (téléologique) composée de sous-systèmes en interactions et soumise à des environnements qui sont source de contraintes et d'opportunités.

Enseignant : F. Zaddem

CHAPITRE III-LES METHODES DE RECHERCHE QUALITATIVE

Les sciences de gestion se définissent comme des sciences de l'action. Les connaissances concernent l'agir, en et pour une organisation « habitée » par les hommes. Elles théorisent des problématiques vécues par des praticiens. Le chercheur comprend les phénomènes par la construction d'une conceptualisation explicative du monde. (Jonger, 1993). L'organisation est un construit social et la compréhension de ses dynamiques requiert le recours aux méthodes des sciences sociales.

Les méthodes qualitatives cherchent à expliquer les phénomènes sociaux : « la mise en œuvre d'un processus de recherche qualitatif, c'est avant tout vouloir comprendre le pourquoi et le comment des événements dans des situations concrètes. »(Wacheux, 1996). Elles cherchent à « faire sens » plus qu'à « apporter la preuve » et leur validité dépend d'une contextualisation dans l'espace et le temps.

Le chercheur ne travaille pas sur la réalité, mais sur des représentations, construites à partir de la perception des acteurs et/ou par une construction théorique supposée la figurer. Il relie des concepts pour expliquer pourquoi une cause entraîne un effet. Si les relations causales s'articulent entre elles, alors il s'agit d'une théorie, c'est-à-dire une représentation du monde ou du phénomène pour le comprendre. Il recherche l'objectivité ce qui suppose la distanciation entre le chercheur et son objet.

1-Principes généraux de la recherche qualitative(Wacheux,1996)

-Il n'existe pas d'outils standardisés dans les méthodes qualitatives, cela dépend des questions de recherche et des résultats attendus.

-Il faut décrire les situations avant de les expliquer

-Dans les recherches qualitatives il n'existe pas d'automatisation du traitement des données.

-Le chercheur doit restituer l'ensemble du processus qu'il a suivi pour aboutir aux résultats afin de permettre le contrôle, la discussion.

-Les résultats sont discutés, articulés aux résultats antérieurs. Le chercheur formule de nouvelles questions à partir de ces résultats.

2-Les méthodes qualitatives

Comme mentionné au chapitre deux, la recherche comporte trois pôles complémentaires, épistémologique, théorique et technique. Une cohérence globale doit caractériser ces trois pôles. Dés lors, le choix d'une méthode de recherche ne peut se faire indépendamment du questionnement du chercheur, de son cadre théorique référentiel et son arrière fond paradigmatique. Partant de ces principes et pour opter pour démarche méthodologique particulière, le chercheur doit en connaître les apports, les domaines d'application et les limites. Il y a de multiples approches qualitatives comme indiqué sur le tableau récapitulatif suivant mais l'accent sera mis sur celles qui sont les plus utiles et utilisées dans le domaine des sciences de gestion.

2.1.-La méthode des cas

a) définition et domaines d'utilité :

La méthode des cas est l'une des méthodes les plus utilisées dans le domaine des sciences de gestion. Elle se définit comme une analyse spatiale et temporelle d'un phénomène complexe par les conditions, les événements, les acteurs et les implications.

C'est la complexité du phénomène étudié qui la justifie. Elle est appropriée lorsque la question de recherche (de départ) commence par « pourquoi » (causalités récursives, configurations : exp. formation de stratégies)

ou « comment » (processus, enchaînement des événements dans le temps ; exp. Processus de décision)

La méthodes des cas est utile pour :

-reconstruire des événements dans le temps (chronologie)
-évaluer les causalités locales (isoler le général des contingences)
-formuler une explication (puis la tester auprès des acteurs)

L'étude de cas n'est pas l'étude d'une entreprise puisque l'unité d'analyse peut être l'individu, le groupe, l'organisation ou une population d'organisation.

Quelques domaines d'application :

-Structures organisationnelles, styles de management et les changements qui s'y déploient

-Elle intègre la dimension chronologique, permet de voir comment les configurations se forment et se déforment (exp stratégie/structure : Chandler)

-Les processus d'innovation.

-connaissance de l'individu, du groupe ou de l'organisation dans un contexte structurel souvent déterminant.

La méthode s'applique selon certains à la fois à une démarche exploratoire qu'à celle ayant la volonté de vérification d'hypothèses. Pourtant des auteurs comme Igalens estiment qu' elle n'est pas applicable à une recherche exploratoire.

b)Postulats épistémologiques justifiant la méthode des cas :

-L'organisation est système social ; les situations sociales dépendent du contexte contingent. Dans cette optique, la recherche propose des explications locales. Un travail sur les régularités ne peut débuter qu'avec les causalités récurrentes démontrées par des études de cas accumulées.

-Même s'il y a des déterminismes sociaux, les causalités ne sont pas linéaires et probabilistes

-Les acteurs ne sont pas substituables (personnalité, représentations, motivations, capacités, contraintes perçues…)

La recherche qualitative requiert et favorise la libre participation des acteurs dans le processus de recherche d'où l'impératif de négocier avec eux.

Les études de cas sont parfois difficiles puisqu'elles font appel à une multitude de moyens pratiques d'investigation (documents, entretiens, observation…). Elles s'attachent à analyser les contingences contextuelles et autorisent le fait d'aller sur le terrain avec un minimum de pré-structuration du plan de recherche.

Le travail par étude de cas se rapproche de la démarche ethnologique dans la mesure ou le chercheur, à l'instar de l'ethnologue, acquiert un statut et un rôle auprès de la population étudiée. En effet, la démarche ethnographique suppose la connaissance ou l'apprentissage du langage local, des données historiques sur l'unité étudiée, de la culture…On retrouve cette même exigence dans la recherche en gestion puisqu'il y a un impératif de contextualisation des causalités et des explications.

b) Quel nombre de cas retenir ?

-Le nombre de cas à étudier dépend du problèmes théorique. Le nombre de sites étudiés doit couvrir l'hétérogénéité et la variabilités des concepts de la problématique pour satisfaire au critère de représentativité théorique.

-De plus, le nombre de cas dépend des objectifs de la recherche :

- Exploration de pratiques nouvelles, discussion d'un questionnement original : un ou quelques cas

- Lorsque les acquis théoriques sont nombreux il y a lieu d'observer de multiples situations (cas) pour analyser les régularités et les différences et en discuter la validité.

La méthode des cas est un mode d'observation précis de thèmes préalablement définis par le questionnement. Le chercheur doit être capable de présenter les bases de son questionnement (les dimensions de l'observation - commune à l'ensemble des sites - la procédure d'évaluation des concepts…)

c) L'analyse des données et la présentation des cas :

Après la période d'observation intensive et les micro-analyses, le chercheur se distancie de son terrain pour réaliser la construction explicative. Le premier travail d'analyse consiste toujours à identifier les phases du processus sur lequel porte l'étude.(exp. Décision de licenciement → modèle explication).

La généralisation (pas possible ici, et c'est une limite de l'étude de cas) statistique n'est pas l'objectif à atteindre. Pou être valide, l'explication doit être acceptée par les acteurs eux-mêmes.

Sur le plan opératoire, les rapports réalisés par le chercheur doivent présenter les évidences des situations observées :
On retrouve au minimum les éléments suivants : présentation de la situation, la chronologie des événements et la contribution à la compréhension des questions de recherche.

2.2-Les méthodes comparatives

a) Définition et mode d'approche de la méthode comparative

La méthode comparative s'intéresse à la diversité / homogénéité entre des ensembles structurés. Elle consiste à opérer une confrontation entre plusieurs contextes pour expliquer des différences.

On observe depuis des années déjà l'affaiblissement des repères et des certitudes antérieures. La complexité et la turbulence de l'environnement conjuguées avec des impératifs de compétitivité de plus en plus contraignants font que le gestionnaire devient tenté d'importer des réponses simples, des modèles ayant fait leurs preuves ailleurs. Dans ce contexte, des analyses comparatives deviennent nécessaires. Ce qui est regrettable c'est qu'en sciences de gestion, la plupart des recherches comparatives sont sous-tendues par l'hypothèse de l'universalité des comportements et des pratiques de gestion par la standardisation.

En matière d'analyse comparative, il y a deux logiques dominantes : la logique temporelle (recherche d'une convergence dans le développement ou mise en évidence d'une périodisation de ce dernier) et la logique spatiale (mise en évidence de spécificités contextuelles ou recherche de classification à partir des similitudes et des différences).

Wacheux identifie quatre démarches comparatives d'accès au réel :

En gestion, Il arrive souvent que le chercheur formule des hypothèses à partir de résultats issus d'autres contextes (souvent anglo-saxons) or les contextes n'ont pas les mêmes caractéristiques institutionnelles (réglementation), les mêmes pratiques et modes d'évaluation. On peut par exemple attribuer une différence à la différence des contextes sur le plan culturel alors que la différence s'explique par la présence de cadres institutionnels différents (exp. fiscalité, droit du travail, systèmes éducatifs et de formation…) ou de logiques individuelles particulières.

Concrètement, le chercheur propose dans une première phase une explication de chacun des contextes ; ensuite il se distancie du terrain pour réaliser des méta-analyses par la comparaison. « C'est donc entre des systèmes d'explication que la comparaison s'établit, parce que les différences ne sont jamais données mais construites. »L'analyse porte sur des comparaisons théoriques, terme à terme, des phénomènes dans différents contextes empiriques.

b) Domaines d'application

En gestion, on s'intéresse à la fonction sociétale de l'entreprise, à la formation de la stratégie, ou aux formes de la centralisation et de la décentralisation et ce , souvent, dans une optique culturaliste .L'utilisation de la méthode trouve sa justification lorsqu'on cherche à élargir une problématique classique en intégrant dans une théorie des dimensions négligées auparavant.

2.3.-La recherche expérimentale :

L'expérience simule une analogie contrôlée avec le réel. Elle suppose que les lois et les phénomènes étudiés soient certains et durables, que la réalité puisse être mimée, c'est à dire que le phénomène isolé de son contexte (spatial, temporel) n'est pas modifié. Elle contribue à

une meilleure connaissance du « comment » des processus étudiés, c'est à dire les mécanismes, les interactions et les résultats. Concrètement, elle consiste à provoquer une série de réactions dans un environnement contrôlé. Le chercheur théorise les régularités et prédit dans des contextes similaires une relation probable entre la cause et l'effet.

Les démarches behavoristes (stimulus----→ réponse) s'inscrivent dans ce schéma. Elle a été utilisée par des auteurs comme E.Mayo à la Western Electric (modifications des conditions de travail et observation des comportements des salariés travaillant en groupe).

Les résultats obtenus sont souvent contestés car les conditions d'expérimentations sont factices, les gens pouvant réagir différemment dans la réalité concrète. Elles portent souvent sur le comportement humain or ce dernier se caractérise par la complexité et n'admet pas des explications simples, linéaires et déterministes. L'histoire individuelle et celle du groupe sont négligées, il en est de même pour la dynamique d'évolution sachant la relation instituée dans l'expérience est temporaire (observation limitée dans le temps).

La méthode expérimentale doit prouver deux types de validité : une validité interne (conditions de l'expérience, absence de biais) et une validité externe (conditions de généralisation à une population ou à un contexte)

2.4.-La recherche-action

a)Définition et postulats de base

Cette méthode institue une relation entre un chercheur en sciences de gestion et les praticiens d'une entreprise. Le chercheur offre une intervention spécifique et adaptée à l'entreprise, cela donne un point de vue (participation au vécu de l'entreprise) privilégié pourobserver et accéder au réel.(La demande de l'entreprise ne coïncide pas toujours avec le projet du chercheur)

La recherche-action a trois postulats fondamentaux :

-Pour connaître la réalité on doit la modifier
-Le changement révèle le fonctionnement réel.
-La participation du chercheur au mouvement facilite la formation de l'objet, par un synchronisme entre la recherche et l'action.

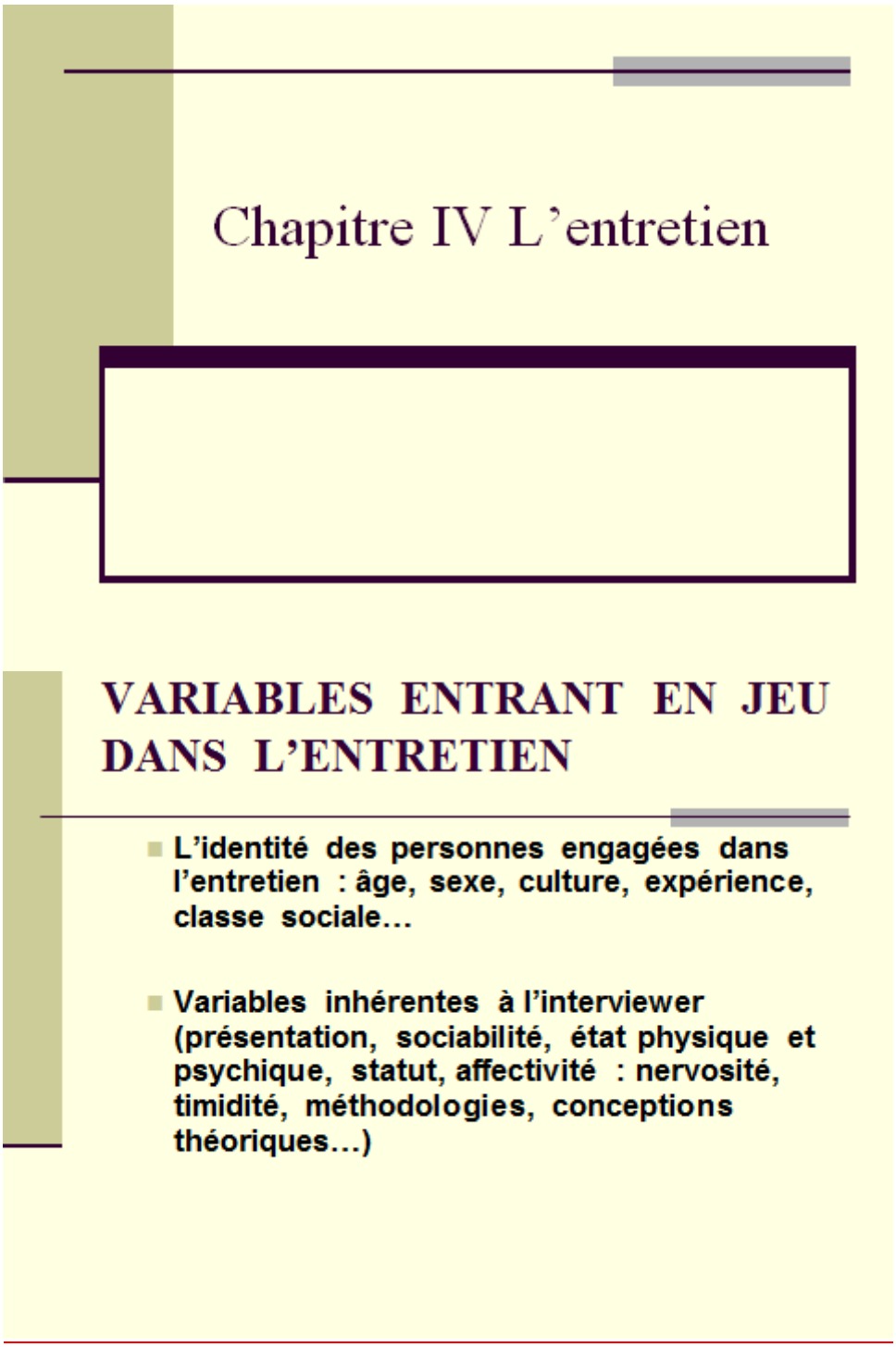
b) le déroulement d'une recherche-action.

Le déroulement d'une recherche-action suit le schéma suivant :

-Négociation d'une contrat de recherche-intervention entre un chercheur et un praticien
-Mise en œuvre du changement
-Analyse des mécanismes de résistance
-Prescriptions

-Chapitre 4 : Les outils de collecte de données et d'analyse

L'entretien


Chapitre IV L'entretien
VARIABLES ENTRANT EN JEU DANS L'ENTRETIEN
L'identité des personnes engagées dans l'entretien : âge, sexe, culture, expérience, classe sociale…
Variables inhérentes à l'interviewer (présentation, sociabilité, état physique et psychique, statut, affectivité : nervosité, timidité, méthodologies, conceptions théoriques…)

suite

- Variables inhérentes à l'interviewé (les aspects précédents ajouté aux mécanismes de défense, aux perceptions de l'entretien, à la motivation à participer à l'entretien)
- Variables inhérentes à la situation (rendez-vous, dispositions matérielles…) Ces éléments doivent assurer un contact neutre, détendu et sans dérangement.

Éléments concernant la forme/le contenu de l'entretien

- situation plus ou moins clarifiée, ouverte
- entretien plus ou moins préparé, organisé
- liberté d'action et initiative de l'interviewer/interviewé

LES MOYENS D'ENREGISTREMENT

- La prise de notes : les données recueillies sont souvent « exactes » mais il y a déperdition et le matériau est souvent incomplet. Dés lors, il convient :

suite

- -d'apprendre à écrire vite, en abrégé
- -d'utiliser des fiches préparées, divisées en fonction des catégories de faits et de données à recueillir

le magnétophone :

- Il est a priori plus sûr que la prise de notes mais suppose un temps de réécoute. Il génère souvent un sentiment de gêne chez l'interviewé

LES ERREURS A EVITER LORS DE L'ENTRETIEN

- Problème du mensonge conscient/inconscient : mécanismes de défense (peur de se faire mal juger, recherche de considération …), les faits demandés ne concernent pas la personne interviewée, intérêt à ne pas témoigner par crainte, tendance au conformisme…

- La meilleure tactique consiste à faire confiance au sujet en portant une grande attention aux motivations du mensonge.

Erreurs imputables à l'interviewer

- effet de halo (appréciation globale, négligence des faits spécifiques, contamination des questions…)
- problème de jugement sur apparence (il est indispensable de reconnaître ses propres préjugés)
- problème de suggestion (elle est souvent induite en fonction des désirs inconscients de l'enquêteur)

suite

- problème de l'attitude directive (cette attitude crée des difficultés et occasionne des blocages)
- Il convient de choisir une attitude ouverte, franche, en évitant le fait d'être plus habile que la personne interviewée.

LES TYPES D'ENTRETIEN

- Entretien strictement standardisé (recherche hypothético-déductive)
- Pour ce type d'entretien, il faut veiller au respect de certaines règles :

-Poser le problème : quelles catégories d'information réunir ?

-Formuler les questions :

suite

- est-ce que le point X est nécessaire à l'enquête ?
- les enquêtés ont-ils une connaissance suffisante pour répondre ?
- la question n'est-elle pas trop personnalisée, générale ?
- la question prête-elle à résistance ?

suite

- -Faire un pré-test de l'outil préparé (demander les critiques et les remarques des personnes interviewées)

Entretien clinique, non directif

- Ses caractéristiques principales sont l'absence de standardisation formelle et l'expression libre. Les règles de l'entretien non directif sont les suivantes :
- -faire parler librement et découvrir les tendances spontanées au lieu de les canaliser

suite

- -conduire en douceur vers les aspects féconds pour la recherche
- -savoir observer
- -contrôler la situation tout en suivant les tendances spontanées du sujet

REGLES A OBSERVER LORS DE L'ENTRETIEN

- -Présentations et démarrage de l'entretien :
  - se présenter de façon suffisamment neutre
  - expliquer le but/les objectifs de la recherche
  - garantir l'anonymat et la confidentialité

- -Pour chaque thème étudié, passer graduellement des formulations générales les moins impliquantes à celles qui sont plus impliquantes

suite

- -Ne pas s'illusionner sur les connaissances possédées par l'interviewé (on peut générer un refus de répondre s'il y a blessure de l'amour propre). C'est ce qu'on appelle « l'erreur de l'expert »
- -Donner le temps pour développer

- -Ne pas discuter, juger
- -Poser des questions neutres et demander des détails en cas de besoin
- -Savoir exiger de la précision à l'intérieur de la liberté d'expression

- -Éviter les biais de suggestion : ton donné à la question, utilisation de mots chargés affectivement
- -Éviter le changement brusque de thèmes en utilisant des formules transitoires.

suite

- -Lorsque l'interlocuteur entre dans une phase d'épuisement (redondances), on peut demander des précisions par rapport à ce qui a été dit.

DES TECHNIQUES UTILES A L'ENTRETIEN

- les expressions de contact qui montrent à l'interlocuteur que nous sommes à l'écoute de ce qu'il dit (« oui, oui,…, ok, tout à fait… »)
- Miroir ou « écho » : il s'agit de reprendre un certain nombre de mots ou de phrases dits par l'interlocuteur
- La reformulation qui consiste à reformuler (redire) ce que dit la personne d'une manière différente mais en reprenant les sens exacts, les affects…

Exemples de reformulation :

- « Si je vous ai bien compris, vous pensez que la décentralisation…. »
- « D'après vous, la deuxième phase du projet a été menée dans la précipitation… »

suite

- Les demandes « neutres » qui concernent un certain nombre de précisions : exp. est-ce que vous pouvez me préciser cela ?
- Reprise du thème de base : il convient de le faire discrètement

suite

- **Les silences :** il ne faut pas les combattre systématiquement, ils amènent souvent l'interlocuteur à réfléchir (introspection), à aller de l'avant.

PRISE EN COMPTE DES COMMUNICATIONS NON VERBALES

- Sans développer une attitude inquisitoire, l'interviewer doit être à l'écoute de la communication non verbale : les mimiques, la gestuelle, les regards, les variations du ton de la voix…

suite

- Leur adéquation avec le langage verbal est un moyen utile pour mieux comprendre le positionnement et le ressenti affectif de l'interlocuteur par rapport aux thèmes abordés lors de l'entretien.

suite

- La personne qui mène l'entretien doit également prendre conscience du fait qu'elle aussi communique essentiellement par le biais de l'infracommunication (non verbal) ; elle peut générer, non intentionnellement, des attitudes d 'ouverture ou de fermeture.

ET QUELQUES REGLES DEONTOLOGIQUES

- -L'entretien est une situation de communication qui engage les personnes aux trois niveaux cognitif, affectif et conatif. Il convient de veiller à l'intégrité psychologique des personnes interrogées en évitant le fait de juger, d'occasionner des blessures narcissiques.

- -L'entretien est souvent une situation où s'expriment des demandes affectives qu'il convient de gérer avec lucidité.

suite

- L'interviewer doit prendre conscience de cette régulation à opérer entre ses propres demandes (y compris celles qui sont affectives) et celles de l'interlocuteur.

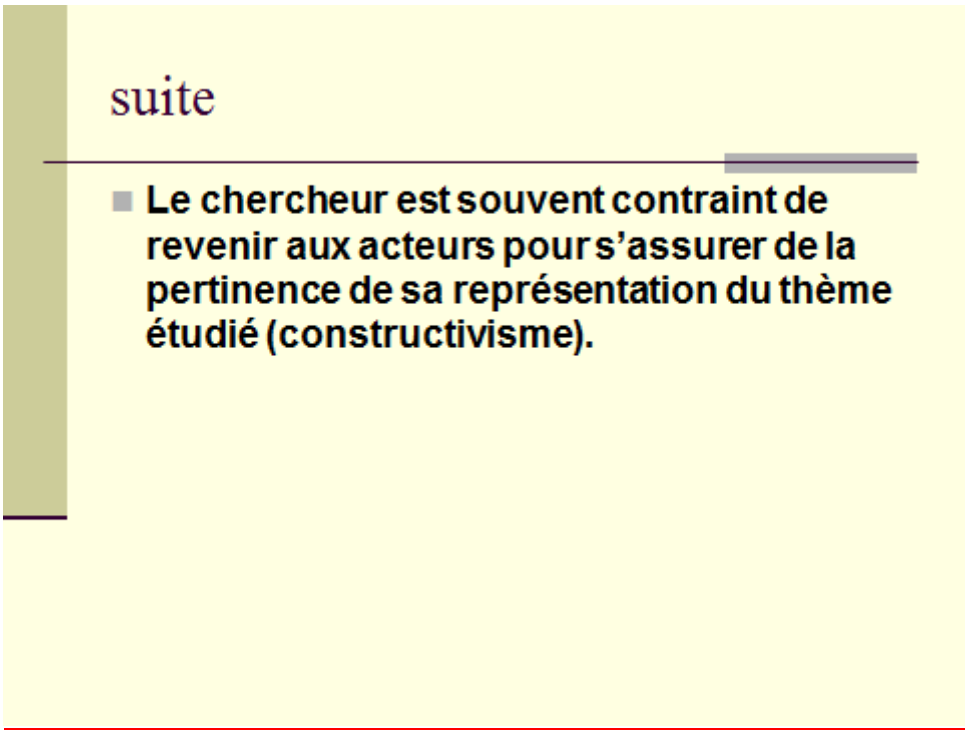
- -Bien entendu il faut impérativement garantir l'anonymat et la confidentialité pour assurer la sécurité des personnes concernées (le salarié interviewé ou son supérieur hiérarchique).

suite

- -Les gens qui s'engagent dans un entretien ont souvent besoin d'un retour d'information. Ils souhaitent avoir un feed-back par rapport à la recherche engagée.

suite

- Lorsque c'est possible (nature de la recherche, engagements initiaux…) le retour d'information est perçu comme une preuve de respect.


suite
Le chercheur est souvent contraint de revenir aux acteurs pour s'assurer de la pertinence de sa représentation du thème étudié (constructivisme).

Suite : DOC DEPLUS : ASSUREE PAR MME ANISSA BEN HSSIN (ESSEC)

L'entretien de recherche

Thèmes de l'entretien :

1. Revue de la littérature.
2. Intuition du chercheur.
3. Entretiens préliminaires.
4. Informateurs-clés.
5. Observation du site.
6. Documents.

Degré de formalisation de l'entretien

- Le guide d'entretien est pour l'interviewer.
- Dictionnaire des thèmes.
- Prévoir deux phases :l'une spontanée et l'autre suggérée.

<u>Phase spontanée</u>

- Thème 1 : question générale, neutre. Reformulations, relances, encouragement, paraphrases. Synthèse.
- Thème 2 : .....

<u>Phase suggérée :</u>

Thèmes non abordés spontanément.

Langue à utiliser lors de l'entretien

- Arabe.
- Dialecte tunisien.
- Français.

C'est au répondant de choisir

L'objectif étant de lui permettre d'exprimer ses idées et émotions.

Simplicité

Accessibilité

Naturel

On n'ouvre pas son cœur à quelqu'un qui ne parle pas la même langue

Quelques points clés de l'entretien

- Tester l'entretien (fond et forme).
- Durée de l'entretien.
- Enregistrement audio ou vidéo (prises de notes/duo).
- Le jeu et le nous pour les Tunisiens.
- Vagues d'entretien (allers-retours terrain/analyse).
- La durée de la présence sur le terrain.

Exemple d'une fiche d'un entretien d'evaluation:

	1	2	3	4	5	6
Phase préparatoire :						
Temps de réflexion.						
Aménagement du lieu de l'entretien.						
Etude de la fiche d'évaluation de l'année n-1.						
Etude de la fiche de poste.						
Préparation de la fiche d'évaluation de l'année n.						
Conduite de l'entretien :						
Accueil du candidat.						

Premiers échanges de l'entretien.						
Présentation des objectifs de l'entretien.						
Présentation du plan de l'entretien.						

Communication						
Transmet les messages dans un langage clair, adapté et persuasif.						
Mène les échanges de manière fructueuse.						
Communique sans hésitation.						
Communique sans hostilité.						
Fait preuve de tact.						
S'applique à comprendre les besoins de l'autre.						
Conserve sa bonne humeur et reste d'un abord facile.						
Critique avec modération et d'une manière constructive et polie.						
Fait des mises au point et résout bien les situations de tension.						
Gère bien le silence.						
Sa communication est sur la défensive.						
Fait des reformulations périodiques.						
Ecoute attentivement.						
Garde un contact visuel facilitateur avec l'interlocuteur.						
Parle avec une intonation monotone.						

Parle avec une voix adaptée.						
Posture engagée vers l'interlocuteur.						
Tics gestuels.						
Tics verbaux.						
Pose des questions écho.						
Pose des questions en miroir.						
Il aide son collaborateur à classer et organiser ses idées.						
Il aide son collaborateur à gérer ses émotions.						

Conclusion de l'entretien :	1	2	3	4	5	6
Recherche d'un consensus sur les objectifs de l'année n+1.						
Synthèse des principaux points discutés.						
Encouragements et félicitations.						
Clôture de l'entretien.						
Attitudes adoptées :						
Attitude de compréhension.						
Attitude d'évaluation.						
Attitude de soutien.						
Attitude d'interprétation.						
Attitude de décision.						
Attitude d'enquête.						

L'observation :

Chapitre VI- L'observation participante
(Extraits de O. Aktouf, La méthode de l'observation participante, dans A. Chanlat, M. Dufour (1985), *La rupture entre l'entreprises et les hommes*, EO,)

- **1- L'observation participante, outil privilégié de l'anthropologie**
- L'ambition de l'anthropologie, prise au sens le plus large, serait de rassembler dans une approche globalisante toutes les disciplines étudiant l'homme. On distingue souvent l'anthropologie physique qui s'occupe de l'homme dans ses caractères physiques, l'ethnologie (qui couvre le domaine de l'anthropologie culturelle et sociale) qui s'intéresse à l'homme en société.

- L'ethnologie moderne est selon Aktouf (1985) la méthode qui, tout en tenant compte de l'observateur, réhabilite l'homme comme sujet, acteur historique, et son travail comme fait social intégrant l'être et le milieu dans une unité d'analyse.

suite

- La démarche ethnographique va au-delà de la simple collecte des données, elle contribue à saisir le sens contextuel global de ces dernières.

- Les anthropologues qui n'étudiaient que les relations sociales dans les cultures dites primitives portent un intérêt de plus en plus important à l'étude des civilisations modernes et complexes.

- Des anthropologues (voir la Revue Annales des mines, France) mettent aujourd'hui leurs savoirs et leurs méthodologies au service de la connaissance de l'entreprise

- L'anthropologie oblige le chercheur à utiliser une démarche ethnographique (**observation participante**) où le chercheur "immergé" dans la société qu'il étudie travaille sur son propre vécu.

- La démarche ethnographique va au-delà de la simple collecte des données, elle contribue à saisir le sens contextuel global de ces dernières.

- L'observation participante est la méthode d'investigation privilégiée de l'anthropologie : « être un indigène parmi les indigènes et prendre un intérêt personnel à ce qui se passe, tout en amassant un énorme matériel de haute valeur scientifique, voilà les points d'ancrage fondamentaux de cette démarche.

suite

- L'observateur s'inclut dans le groupe et observe « du dedans » les situations et les personnes, il partage sa vie, ses sentiments et ses activités dans une relation de face à face.

2-Les avantages de l'observation participante

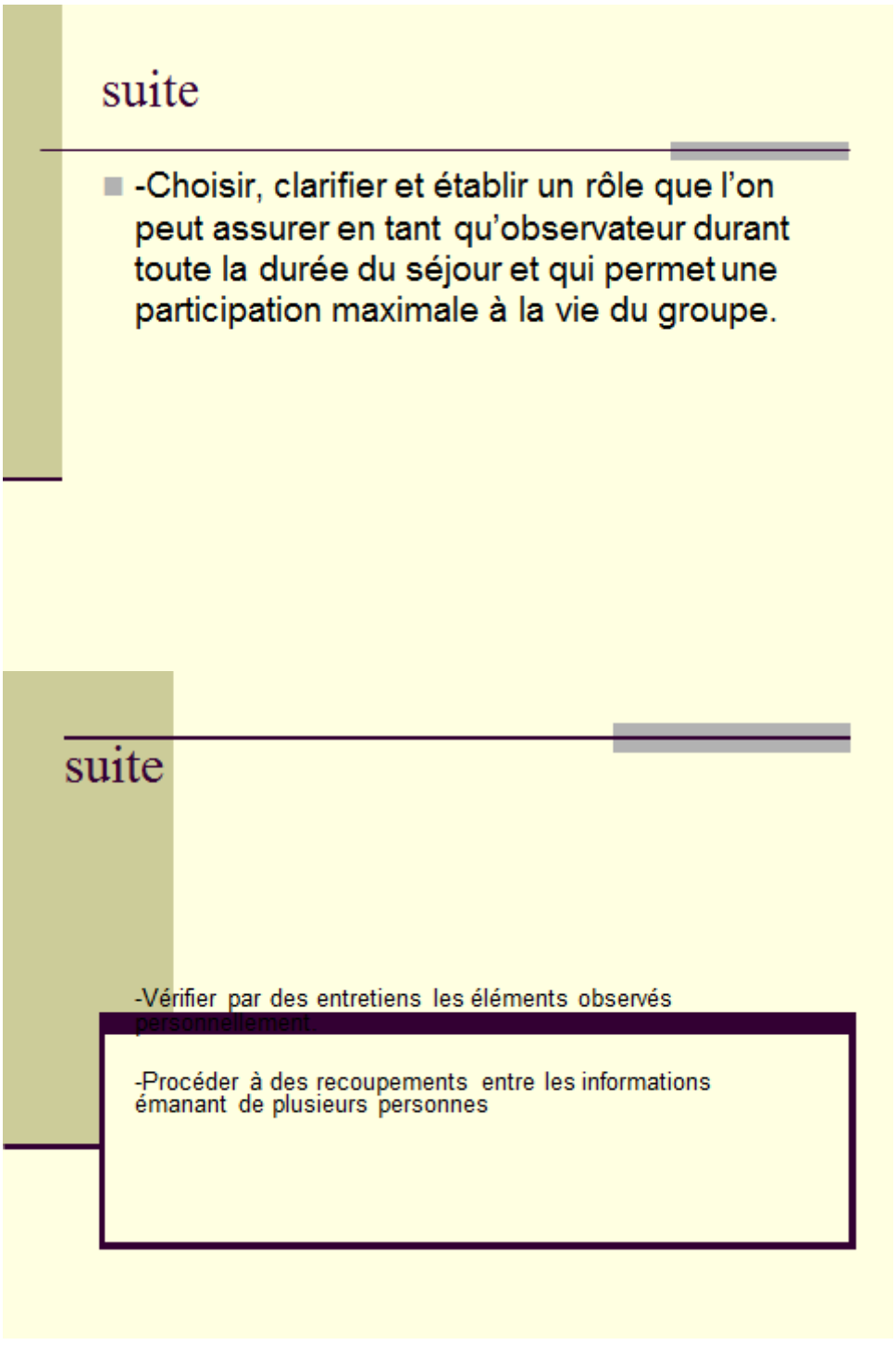
- -Elle permet d'éviter le problème de la différence entre comportement réel et comportement verbal.
- -Elle met à jour des éléments souvent inconscients chez l'observé lui-même (difficiles à faire émerger par de simples questions lors d'un entretien ou dans le cadre d 'un questionnaire).

suite

- -Elle permet d'identifier des processus complexes qui , recherchés autrement, exigeraient de laborieux entretiens.
- -Elle permet enfin d'éviter le problème de l'incapacité d'expression verbale de l'observé.

3-Conditions de validité de l'observation participante

- -Participation effective aux activités et à la vie du groupe observé et partage quotidien de son existence.
- -Se faire accepter par des personnes importantes dans le groupe


suite
-Choisir, clarifier et établir un rôle que l'on peut assurer en tant qu'observateur durant toute la durée du séjour et qui permet une participation maximale à la vie du groupe.
suite
-Vérifier par des entretiens les éléments observés personnellement.
-Procéder à des recoupements entre les informations émanant de plusieurs personnes

L'analyse de contenu

Chapitre VI- L'analyse de contenu

1-Définitions :

-L'analyse de contenu est un ensemble de techniques d'analyse des communications

-C'est « une technique de recherche pour la description objective, systématique et quantitative du contenu manifeste des communications, ayant pour but de les interpréter ». (Berelsm)

- -C'est un ensemble de techniques d'analyse des communications visant, par des procédures systématiques et objectives de description du contenu des messages, à obtenir des indicateurs (quantitatif ou non) permettant l'inférence de connaissances relatives aux conditions de production/réception (variables inférées) de ces messages.

2-Objectifs de l'analyse de contenu

- Le but de l'analyse de contenu est l'inférence de connaissances.
- Inférer : déduire de manière logique
- Inférence : Opération logique pour laquelle on admet une proposition en vertu de sa liaison avec d'autres propositions déjà tenues pour vraies.

L'analyse de contenu peut prendre un ou plusieurs des objectifs suivants :

- Qui parle ? nous renvoie à la personnalité de l'émetteur (étude de la personnalité, étude des caractéristiques psychologiques et sociales, comportements, valeurs de celui qui parle…)
- Pour dire quoi ? renvoie aux caractéristiques du message (teneur du message, valeur informationnelle, arguments…)

- A qui ? incite à l'étude du récepteur. Qu'apprenons-nous sur les lecteurs d'un journal en analysant le contenu du journal. L'analyse nous aide à mieux connaître la clientèle, le public auquel le message se destine

suite

- Comment ? étude de la forme et du véhicule de la communication : choix du support, mode de présentation, structure du langage adopté, lisibilité…. sur les objectifs de l'analyse.

suite

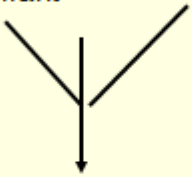
- Dans quel but ? nous renseigne sur les objectifs manifestes ou latents du message
- Avec quels résultats ? recherche des effets, des résultats de la communication.

Inférence : du signifiant au signifié latent

- L'analyse de contenu s'intéresse au signifié, par définition même, parce qu'elle s'intéresse au sens. L'objectif principal de l'analyse n'est pas d'opérer une lecture normale, au pied de la lettre ; c'est la mise à jour d'un sens au second degré :

- signifiant → signifié
  lecture normale

signifiant → signifié



variables inférées.

suite

- Exemple : Discours du chef :
  - Le changement est complexe mais pas insurmontable
  - Nous allons faire de notre mieux pour éviter l'échec
  - Chacun doit vérifier ce qui est mis en œuvre pour éviter les dérives

- Sens apparent :
  - Vigilance pour faire réussir le changement

Sens caché :

↓

Anxiété du chef % changement

3-Les biais de l'analyse de contenu :

- L'incompréhension du sens : (sémantique) Est-ce que l'analyste comprend réellement le sens des mots, du langage de celui qui parle ou écrit (cadre référentiel, langue)
- Les biais affectifs (projections, transferts, orientations inconscientes)

- Les biais idéologiques : la théorie « à priori » du codeur, son hypothèse de travail. Ces biais créent une dissonance cognitive au sens de L. Festinger. On ira, en fonction de son cadre référentiel, dans certaines directions, plutôt que dans d'autres.

4-Choix des catégories

- Les catégories d'analyse dépendent des objectifs de la recherche : il est impossible de standardiser.
- Il y a 2 types de catégories :

- Catégories déduites de la recherche
- Catégories induites du contenu : on dépouille le texte (unités de signification) et on fait surgir des catégories

- Le choix des catégories n'est jamais neutre. Il est conseillé (malgré la difficulté de standardisation) de choisir des grilles proches de celles élaborées par d'autres chercheurs pour pouvoir faire des comparaisons.

5-Unité d'enregistrement, de contexte, de numération :

- L'analyse de contenu doit découper le texte en tranches (ou unités).
- Le codeur est en face de multiples choix : le mot, le groupe de mots, la phrase, le paragraphe, la page,… Une unité de surface (le cm2).

- a) Unité d'enregistrement :
- L'unité d'enregistrement est le segment de contenu minimal qui est pris en compte par l'analyse (mot, phrase.).
- « Il est absolument inutile de se demander si c'est le mot, la proposition ou la phrase qui sont les unités de signification, car l'unité de sens doit être cherchée dans le sens ».

suite

- b)Unité de contexte : Elle est le plus étroit segment de contenu auquel on doit se référer pour comprendre l'unité d'enregistrement (exp : paragraphe par rapport à la phrase).

- c)Unité de numération : C'est dans l'analyse comparée que le choix d'une unité de mesure s'impose :
- comparaison d'articles → longueur des colonnes (si le format est le même) en cm2
- comparaison de titres → surface en cm2.
- Il y a deux types d'unité de numération: l'unité arithmétique et l'unité géométrique

Arithmétique : le nombre de fois où apparaît le contenu

Exp :
temps d'antenne consacré à tel sujet
nombre d'images représentant la situation
le temps consacré à l'accomplissement de tel type de tâche (H. Mintzberg, étude sur l'emploi du temps des dirigeants)
intensité des attitudes (échelles).
Géométrique : l'espace consacré à tel contenu.
Attention : la fréquence d'apparition d'un terme n'est pas toujours significative de son importance.

6-1-l'analyse catégorielle (1ère apparue)

- L'analyste délimite des « Unités de codage ». Celles-ci peuvent être selon le matériau ou le code : le mot, la phrase, la minute, le centimètre carré.
- → Elle vise à prendre en considération la totalité d'un « texte » et à procéder à la classification et au dénombrement par fréquence de présence (ou d'absence) d'items de sens.

suite

- → La méthode est simple mais fastidieuse lorsqu'elle se fait manuellement.
- → La méthode consiste à ventiler les différents éléments dans les divers « casiers » (catégories) selon des critères susceptibles de faire surgir un sens.
- Une catégorie est une classe de signifiés

6-2-L'analyse thématique

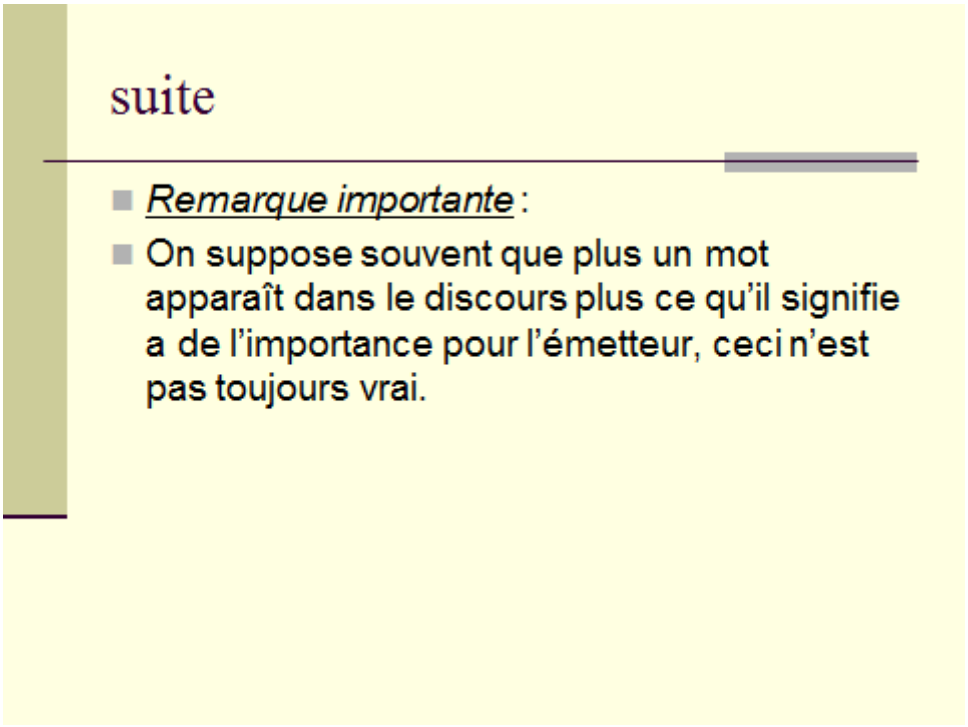
- C'est la méthode la plus utilisée mais elle n'est pas exempte de biais méthodologiques.
- Elle consiste à isoler des thèmes dans un texte afin de le ramener à des propositions utilisables d'une part, et à permettre sa comparaison avec d'autres textes traités de la même façon.
- Généralement on établit une distinction entre thèmes principaux et thèmes secondaires.

6-3-Les concomitances thématiques

- Cette méthode consiste à repérer les thèmes qui apparaissent dans un entretien ou un ensemble d'entretiens, les uns avec les autres ou, au contraire, qui n'apparaissent jamais avec les autres.(exp. Gestion participative/partage du pouvoir, calculer le nombre de fois où les thèmes apparaissent ensemble dans le texte, d'une manière concomitante).

6-4-Le décompte fréquentiel

- L'objectif de cette méthode est d'établir une sorte d'inventaire des diverses opinions ou des arguments utilisés mais aussi des mots.


suite
Remarque importante :
On suppose souvent que plus un mot apparaît dans le discours plus ce qu'il signifie a de l'importance pour l'émetteur, ceci n'est pas toujours vrai.

Complément 1 **: Zaddem,**
Complément étude de cas (Ryan et al.,1993)

Comme les études de cas se basent sur des échantillons souvent réduits, elles ne visent pas la généralisation. Cependant, les études de cas jouent un rôle dans la genèse d'hypothèses qui peuvent être largement testées dans des études basées sur de larges échantillons. On avance souvent l'idée selon laquelle les études de cas sont particulièrement appropriées dans les champs où la théorie n'est pas suffisamment développée, voire immature. Mais cela n'est pas vrai comme l'affirment plusieurs spécialistes en la matière. (Igalens et al. 1998, Ryan et al, 1993).

En fait, il faut rapprocher l'étude de cas de la recherche expérimentale. La science expérimentale est basée sur la logique de réplication ; les expériences individuelles cherchent à voir si la théorie explique les observations. Si ce n'est pas le cas, la théorie doit être modifiée. Si la théorie explique les observations, d'autres chercheurs seraient intéressés par la réplication de l'expérience (Ryan et al, 1993). Un parallèle peut être fait entre la recherche expérimentale et l'étude de cas (et non avec la recherche par enquête se basant sur l'idée d'échantillon représentatif).

Les théories qui procurent des explications convaincantes seront retenues pour d'autres études de cas ; les autres théories doivent être modifiées ou rejetées (généralisations théoriques et non statistiques).

Lorsqu'il existe une théorie bien formulée et lorsque les éléments de la recherche sont clairement définis, on peut choisir un « cas critique » pour voir si l'explication reste valable.

Lorsque le chercheur souhaite étendre la théorie pour qu'elle couvre un large éventail de circonstances, il peut être approprié de choisir un « cas extrême ». Dans le sillage de ce type d'argument, on peut retenir celui (et il n'est pas exclusif) de la validité de l'étude de cas dans une phase exploratoire où il n'y a pas beaucoup de théories valides.

Inscrites dans de vastes programmes de recherche avec la présence de plusieurs chercheurs, les études de cas peuvent chercher à développer des théories.

Les différentes étapes dans l'étude de cas

L'étude de cas se base sur des processus interactifs complexes que l'on peut difficilement présenter selon une logique linéaire.

1) Préparation :

Le chercheur doit faire la revue de la littérature pour trouver la théorie la mieux appropriée au cas. Même si on recommande souvent le fait de démarrer l'étude de cas en étant peu encombré par la théorie, il est pratiquement impossible de démarrer la recherche « ex nihil » sans un minimum de cadrage théorique, même implicite. Le chercheur doit être suffisamment flexible pour « accueillir » les théories émergentes du terrain.

2) La collecte des données (évidences) :

La revue de la littérature donne déjà une indication sur les matériaux qui doivent être recherchés dans l'étude de cas. Le chercheur retient les éléments qui expliquent le cas mais autorise l'émergence de théories. Les sources de collecte des données sont les interviews, la documentation, l'observation directe et l'observation participante.

3) Evaluation des données recueillies :

Contrairement aux analyses quantitatives, la relation du chercheur au sujet de recherche est un élément essentiel pour l'interprétation et l'explication du cas. Les chercheurs par étude de cas doivent évaluer la « validité contextuelle » de leurs données. Cette validité est obtenue grâce à la triangulation qui est un processus consistant à multiplier les sources d'information et à comparer les données obtenues pour s'assurer de leur validité. S'il travaille avec d'autres, le chercheur utilisant l'étude de cas doit évaluer ses interprétations en les soumettant à ses collègues ; il limite de la sorte les biais liés à sa propre subjectivité. Le chercheur doit décrire avec honnêteté et précision sa démarche de recherche.

4) Identification et explication des modèles :

Au fur et à mesure que l'étude de cas progresse, diverses théories et modèles devraient émerger. Il est souvent utile de préparer des modèles (schémas, tableaux…) qui tentent de relier les différents thèmes et résultats. On peut revenir sur les explications initiales, ajouter des éléments nouveaux aux explications. Nous n'avons pas besoin de théories générales pour expliquer ; c'est le modèle découvert dans le cas qui explique. Cependant, le modèle développé pour expliquer le cas doit toujours être comparé aux théories existantes.

5) Développement théorique :

Si les théories existantes sont en conflit avec les « patterns » observés dans le cas, le chercheur doit expliquer le pourquoi de ces conflits. De cette manière, les théories peuvent être étendues à de nouvelles circonstances.

6) Rédaction du rapport de recherche :

La dernière étape dans l'étude de cas est la préparation d'un rapport intelligible et plausible pour autrui. Dès lors, il faut intégrer dans le rapport non seulement une description des « circonstances » du cas mais également suffisamment de résultats ou données pour convaincre les lecteurs de la bonne compréhension par le chercheur des données pertinentes. De plus, il faut ajouter les implications théoriques pour d'autres études de cas.

***Complément 2*: Anissa Ben Hssin**

FAIRE DE LA RECHERCHE QUALITATIVE EN TUNISIE DANS LE DOMAINE DES SCIENCES DE GESTION (GUIDE PRATIQUE)

AUTEURS

Auteur 1 : Anissa BEN HASSINE
Docteur en Gestion
Membre de l'Unité de Recherche *Mutation des économies et des sociétés et communication marketing* de l'Institut Supérieur de Gestion de Tunis (ISGT).
Maître-assistante à l'ESSEC de Tunis
Mail : anissa.bh@planet.tn

Auteur 2 : Rafla HEFAIEDH
Doctorante Larequoi
UVSQ
Assistante contractuelle à l'ESSEC de Tunis
Mail : rafla.hefaiedh@gmail.com

RESUME

Nous avons essayé, tout au long de cet article, d'établir les bases d'utilisation des méthodologies qualitatives en sciences de gestion et les risques auxquels les chercheurs pourraient être confrontés en utilisant ces méthodes. Pour cela nous sommes partis de notre propre expérience et de celle d'un certain nombre de chercheurs qui ont utilisé ces méthodes dans leurs recherches. Dans un premier temps, nous avons essayé de mettre en exergue l'importance que revêt désormais la recherche qualitative en tant que méthode scientifique et rigoureuse et dans un deuxième temps, nous avons cherché à établir une liste de problèmes et

de solutions qui, nous l'espérons, sera utile pour les chercheurs, en complément à leur lecture des grands auteurs en méthodologie qualitative.

MOTS CLES

Recherche qualitative, difficultés de la recherche qualitative, recommandations en méthodologie qualitative, recherche en Tunisie.

FAIRE DE LA RECHERCHE QUALITATIVE EN TUNISIE DANS LE DOMAINE DES SCIENCES DE GESTION (GUIDE PRATIQUE)

INTRODUCTION

Parce qu'elles font appel à des sciences dures (mathématiques, statistiques, informatique) qui leur procurent un caractère irréfutable et une grande légitimité, les méthodologies quantitatives sont encore trop souvent considérées comme l'approche phare en sciences de gestion. Sur ce terrain, les méthodologies qualitatives, avec leurs protocoles peu élaborés, leurs questionnements qui se poursuivent à des stades avancés du processus de recherche, leurs analyses pas à pas, leurs va et vient entre théorie et pratique et leurs conclusions prudentes et non généralisables, sont mal placés pour se défendre.

Ces caractéristiques de la recherche qualitative sont en grande partie responsables de sa mauvaise image. En effet, certains l'accusent d'être une pseudo méthodologie scientifique (Hlady-Rispall, 2002, Bergadaa, 1992 et Brabet, 1988).

Cette tendance est en phase de s'inverser et la méthode quantitative a cédé de la place à la méthode qualitative. Cette image est en train de changer dans tous les milieux universitaires du monde, et ce grâce à la publication, dans des revues prestigieuses, d'un nombre croissant de travaux de recherche basés sur des approches qualitatives. En Marketing, en Management et en Gestion des Ressources humaines notamment, les chercheurs découvrent une autre alternative crédible à l'utilisation des échelles de mesure et à l'analyse des données

quantitatives qui, dans certaines situations, s'est révélée frustrante à cause de sa rigidité et de la superficialité de ses résultats.

Toutefois, il faut d'ores et déjà savoir que le qualitatif n'est pas un refuge pour ceux qui sont rebutés par les statistiques. En effet, le choix d'une démarche qualitative s'inscrit véritablement dans le prolongement du positionnement épistémologique (Girod-Séville et Perret, 2007) et ne se limite pas aux types de données recueillies ou aux instruments de collecte mais concerne également l'analyse des données ainsi que l'interprétation de la réalité sociale. La recherche qualitative n'est plus restreinte aux types de données recueillies ou aux instruments de collecte mais concerne désormais l'analyse des données, voire l'interprétation posée sur la réalité sociale. Les objectifs de recherche poursuivis conditionnent non seulement le positionnement épistémologique mais aussi la stratégie de recherche. Le choix d'une démarche qualitative s'inscrirait, alors, dans le prolongement du positionnement épistémologique (Girod-Séville et Perret, 2007).

Le présent article a pour but d'apporter une contribution à la recherche qualitative en Tunisie, à travers des témoignages de chercheurs, une description du processus ainsi qu'une identification des pièges à éviter et des erreurs à ne pas commettre. Il s'agit donc de s'interroger sur **comment conduire une recherche qualitative en Tunisie et quels sont les problèmes que les chercheurs sont susceptibles de rencontrer ?**

Dans ce qui suit, nous commencerons d'abord, dans un premier temps, par rappeler ce qu'est la recherche qualitative, pour ensuite en déterminer le mode de mise en place compte tenu de la spécificité du contexte de l'étude qui est le terrain tunisien.

I. La recherche qualitative

La méthode qualitative est une technique de recherche utilisant des techniques de recueil et d'analyse qualitatives dans le but d'expliciter, en compréhension, un « fait humain » (Mucchielli, 1991, p 91). L'objet d'une recherche qualitative est un phénomène humain qui n'est pas d'essence scientifique. *« L'instrument de recherche fait corps avec le chercheur et est entièrement intégré à sa personne »* (Mucchielli, 1991, p 92).

En effet, comme le soulignent Miles et Huberman (2003) l'une des caractéristiques des données qualitatives est *«leur richesse et leur caractère englobant, avec un potentiel fort de décryptage de la complexité »* (p 27). Ce type de données permet de produire *«des descriptions denses et pénétrantes, nichées dans un contexte réel»* (p 27). La méthode

qualitative cherche à explorer un phénomène en profondeur, à en comprendre la structure et le rôle du contexte sur son fonctionnement (Hlady-Rispal, 2002).

La recherche qualitative se centre généralement sur les déclarations et les actions d'une personne intervenant dans un contexte spécifique (Miles et Huberman, 1991, p 161). Le contexte peut être défini comme l'ensemble des aspects de la situation directement significatifs et l'ensemble des aspects significatifs du système social dans lequel fonctionne la personne. Si on étudie le comportement d'une personne sans tenir compte du contexte on risque de mal interpréter la signification des événements. Ainsi, le choix de la méthode qualitative découle de l'orientation donnée à la recherche qui est dans notre cas de construire plutôt que de tester, du type de validité recherché à savoir la validité interne qui est privilégié et de la priorité accordée à l'étude des liens entre les causalités plutôt que la généralisation de résultats. Par ailleurs, l'approche qualitative est réputée privilégier la subjectivité du chercheur alors que l'approche quantitative est plus orientée vers l'objectivité.

La méthode qualitative répond à des besoins spécifiques, ceux d'explorer en profondeur et d'acquérir une connaissance approfondie d'un nombre, plus ou moins, réduit de cas. Ce type de recherche ne vise pas la généralisation mais la compréhension, l'explication, la découverte des causes, des antécédents ainsi que des effets et des conséquences du phénomène étudié. Une recherche qualitative s'impose lorsque la thématique étudiée est nouvelle, qu'elle est traversée par de nouveaux paradigmes ou lorsque le contexte étudié est spécifique.

Alors, encore une fois, il ne faut pas oublier de se poser à toutes les étapes de la recherche la question sur la nature de celle-ci et si elle nécessite d'entreprendre une recherche qualitative ou quantitative, ou encore les deux (triangulation). Il ne faut pas non plus hésiter à remettre en cause les choix méthodologiques, autrement, il y aurait un risque de se retrouver avec des résultats superficiels et des réactions de la part du public du genre : *so what ?* (et alors ?).

La méthodologie qualitative ouvre de nouvelles perspectives avec des instrumentations qui collent au terrain telles que l'observation (participante ou pas), les entretiens (libres et semi-directifs), les récits de vie, l'étude de la documentation interne, etc. Elle permet une immersion dans le terrain de la recherche, un contact prolongé avec les acteurs dont on explore le vocabulaire, les attitudes, les logiques de comportements, les cartes mentales, les schémas de pensée. Le chercheur qualitatif se trouve ainsi dans une posture privilégiée qui favorise la compréhension du contexte qu'il étudie.

Cette posture est d'autant plus intéressante que, pour leur part, les chercheurs quantitatifs travaillent, sur le terrain tunisien, à l'aide d'échelles de mesure qui ont été conçues dans des contextes culturels autres. Ce qui rend la recherche qualitative un passage quasi-obligé ; soit

dans le cadre d'une recherche exploratoire afin de valider le modèle théorique et les échelles de mesure que l'on compte utiliser ; soit dans le cadre d'une recherche confirmatoire uniquement basée sur des outils qualitatifs.

Pour aider les chercheurs à entreprendre une étude qualitative, que ce soit dans un cadre exploratoire ou confirmatoire, nous proposons quelques conseils issus de notre propre expérience, en tant que de chercheurs qualitatifs, et enrichis par des échanges avec de multiples chercheurs qui se sont aventuré dans le monde riche de surprises du qualitatif. En arrière-plan, nous avons également été influencés par nos lectures diverses (cf. bibliographie) et notamment par l'ouvrage de Miles et Huberman (2003).

Cette recherche est à utiliser comme synthèse des éléments importants à connaitre et à prendre en considération dans la conduite d'une recherche qualitative en Tunisie. Elle serait d'autant plus utile si elle est exploitée par le chercheur après qu'il ait clairement formulé la problématique, les hypothèses ou les propositions de recherche, le cadre conceptuel et la méthodologie.

L'utilité de ce document se situe, donc, à un moment intermédiaire de la recherche : une fois la partie théorique achevée, la méthodologie développée, les guides d'entretien et/ou d'observation préparés et avant le moment *fatidique* de passage au terrain.

A cette étape, nous avons vu beaucoup de chercheurs hésiter, marquer un temps d'arrêt, être pris de doutes, est-ce que j'ai posé les bonnes questions, sont-elles bien formulées ? La perspective du face à face avec les répondants est aussi une source d'angoisse pour les jeunes chercheurs, surtout que dans la recherche en gestion, on s'intéresse souvent à des catégories socio-professionnelles élevées qui risquent d'être intimidantes.

A partir du moment où l'on se pose ce type de question, c'est que le chercheur à fini par quitter le cadre sécurisant de la littérature et des concepts théoriques pour affronter, souvent seul, la réalité, celle qu'il cherche à comprendre, si proche et pourtant si insaisissable. Il faut donc, sans plus attendre entamer cette phase certes lourde mais tellement riche en découvertes.

II. Les paramètres à prendre en considération dans une recherche qualitative

II.1 Disponibilité des répondants

La disponibilité des répondants est un problème particulièrement épineux en recherche qualitative car le temps où les répondants sont sollicités est beaucoup plus élevé que dans la recherche quantitative.

En Tunisie, la recherche des répondants peut se révéler être un parcours assez difficile si l'on cherche à établir des contacts formels avec la population qu'on désire étudier, notamment les entreprises. Pour une efficacité et une rapidité dans l'obtention des résultats, il vaut mieux fonctionner à l'informel et contacter les répondants à travers un réseau informel, tel que l'entourage personnel par exemple.

Pour ce qui est du choix des organisations, dans le cas de la conduite d'études de cas, en plus des critères de choix liés à l'objet de la recherche, il est vivement recommandé de s'assurer de la disponibilité d'une personne-ressource prête à apporter le coup de main nécessaire pour accéder aux informations et aux personnes-clés dans cette organisation (nécessité d'un parrain sur le terrain). Cette personne ne devra pas nécessairement avoir un poste élevé dans la hiérarchie. Le plus important est qu'elle ait confiance en vous, qu'elle ait envie de vous aider et qu'elle possède un réseau relationnel dans l'organisation en question. Ils vont donc les orienter vers leurs collaborateurs. Ces derniers ne les connaissant pas, sentiront que c'est un travail, supplémentaire, qui leur est imposé, ils seront donc peu enthousiastes et vont souvent différer les rendez-vous.

Après avoir pris contact avec les personnes qui sont habilitées à répondre au guide d'entretien à travers la personne-ressource, contact du chercheur, il est, alors, possible par la suite, de fonctionner par boule de neige, c'est-à-dire qu'à la fin de l'entretien, il y a moyen de demander à ce répondant s'il connaît une autre personne qui serait prête à accorder un entretien au chercheur. Si la réponse est positive et enthousiaste, ce dernier peut se risquer à lui demander de l'appeler sur le moment pour prendre rendez-vous. Certaines personnes le font spontanément et se proposent d'établir le contact avec d'autres répondants éventuels, non seulement, dans le souci d'aider le chercheur, mais aussi parfois parce qu'elles sont contentes de s'en débarrasser au bout d'une heure ou plus d'entretien.

Avec cette méthode, le nombre de personnes à interviewer, se trouverait très rapidement, devenir important jusqu'à la saturation (une notion sur laquelle nous reviendrons plus tard).

Cette technique permet également de décharger le parrain, qui a pris les premiers contacts. L'idéal est que le chercheur parvienne à tisser par lui-même des liens dans l'organisation et d'acquérir progressivement une autonomie de plus en plus grande. Il faut éviter de solliciter trop souvent les mêmes personnes, elles ont d'autres choses à faire à part aider dans la recherche.

Toutefois, il ne faut pas perdre de vue qu'il faut aussi rendre compte périodiquement de l'avancement à la personne qui a introduit le chercheur dans l'entreprise, autrement, il y a un risque de passer pour un ingrat. Il faut également penser à la restitution des résultats de la recherche si les répondants semblent intéressés. La réflexion suivante est trop souvent émise : « *on leur a tout donné, et après on ne les a jamais revus !* ». Ainsi, afin de faciliter le terrain aux chercheurs suivants, il faut garder le contact. De plus, il est à rappeler que la validation des contenus des entretiens après leur transcription est un élément clé de la fiabilité de la recherche.

D'ailleurs, éthiquement, un retour et un maintien du contact avec le parrain, et encore mieux avec les personnes interviewées, est toujours bien vu et permet, en cas de besoin d'informations supplémentaires pour affiner l'étude, de pouvoir être reçu une deuxième et une troisième fois.

S'il est difficile de disposer d'un parrain, il ya toujours moyen d'en chercher. Pour ce faire, il faut envoyer des mails où l'on se présente ainsi que l'objet de la recherche. C'est une technique qui fait souvent ses preuves. Le taux de réponse avoisinerait les 10%, mais ceci reste un début, la suite est la même que dans le premier cas car ceux qui ont répondu sont motivés. Il faut donc saisir l'opportunité.

Le tout est de chercher à établir un contact personnel avec les répondants ou des personnes intermédiaires.

Une autre astuce plus directive peut être adoptée. Elle consiste à laisser le parrain établir le planning en contactant la liste des personnes que le chercheur et le parrain auraient établi ensemble.

Il faut également s'attendre à ce que les personnes ne se rappellent pas toujours du rendez-vous. Le chercheur risque, des fois, d'être amené à attendre, à revenir, à voir l'entretien interrompu (parfois plusieurs fois) ou même abrégé. Ce qui pourrait engendrer un sentiment de mésestime et de gêne. Une seule réponse à cela : persévérance mais non acharnement. S'il y a le sentiment que les personnes ne sont pas prêtes à répondre, le mieux à faire est de ne pas insister. La démarche qualitative est un chemin qui se fait à deux et la pleine collaboration du répondant est nécessaire. Autrement, un risque de biais dans les informations collectées peut survenir.

Un autre problème identifié est celui où le répondant peut percevoir le chercheur comme un expert et par paresse d'esprit peut chercher à le manipuler pour que ce premier lui suggère ce qu'il imagine être les bonnes réponses. Dans ce cas précis, il faire attention lorsqu'il s'agira de donner des explications ou des exemples. Le répondant peut se limiter à être d'accord avec

ce qui est avancé. D'une façon plus générale, l'attitude de neutralité bienveillante est à conserver tout au long de l'entretien. Mais il faut aussi savoir que cette attitude n'est pas sans risque, elle peut donner l'impression au répondant que le chercheur est novice (l'empathie peut être perçue comme de la naïveté) et non qu'il cherche à être neutre.

II.2 Langue utilisée lors des entretiens

D'une façon générale, on peut dire que faire de la recherche qualitative dans le domaine de la gestion en Tunisie nécessite la maîtrise de trois langues : l'anglais pour une bonne revue de la littérature, le français pour la rédaction des papiers et le dialecte arabe tunisien, pour la conduite des entretiens.

L'objectif des entretiens étant d'explorer en profondeur l'univers des personnes interrogées, il est primordial que ces personnes puissent parler dans la langue qui leur permet d'exprimer au mieux leurs idées et opinions.

Le Tunisien utilise plusieurs langues, aussi bien dans sa vie de tous les jours que dans son travail, et notamment le dialecte tunisien. Ce dernier serait à privilégier parmi ces trois *langues* car il représente la langue maternelle des Tunisiens et ne comporte pas de connotations élitistes comme le français ou l'arabe littéraire. En effet, l'utilisation de ces deux langues en entretien pourrait avoir des effets de blocage et nuire à la fluidité d'expression du répondant. De plus, l'étendue du vocabulaire maîtrisé dans ces deux langues est, en général, plus réduit que dans le cas du dialecte tunisien. Le répondant aura tendance à donner des réponses plus courtes lorsqu'il s'exprime dans une langue non maternelle ou qu'il ne maitrise pas forcément bien.

Rien de mieux pour mettre les gens à l'aise (condition préalable à l'entretien) que de leur parler d'une manière naturelle dans leur langue naturelle. Un excès de formalisation de l'entretien est à éviter. La simplicité et l'accessibilité dès les premiers instants, sont à préconiser. Aussi bien ceux qui maitrisent la langue française que ceux qui maitrisent l'arabe, comprennent parfaitement le dialecte tunisien. Cependant, l'excès de familiarité est à proscrire.

Après cette première étape de mise à l'aise dans la langue maternelle du répondant, le chercheur aura à s'adapter à la langue que va privilégier le répondant dans ses premières réponses. S'il commence à développer ses idées en français, c'est qu'il se sent plus à l'aise dans cette langue pour s'exprimer. S'il utilise, comme la plupart des Tunisiens, des expressions dialectales, des références orientales entrecoupées d'expressions d'arabe

littéraire, il faut entrer dans son monde. On n'ouvre pas son cœur à un étranger. C'est seulement lorsque le répondant se sentira compris qu'il exprimera le fond de sa pensée.

Cette façon de faire n'est pas aisée. Les chercheurs tunisiens en gestion sont familiarisés avec la discussion de leurs concepts en français et en anglais et ils sont appelés au cours de cette étape à les traduire dans une autre langue. C'est un exercice difficile même s'il s'agit de leur langue maternelle. Comment peut-on traduire le concept de *confiance, le stress perçu, la structure organisationnelle, le contrôle,* etc en dialecte tunisien ? La plupart de ces chercheurs font des études en français depuis le secondaire et n'ont pas reçu un seul cours en arabe depuis celui de la philosophie du Baccalauréat. Les personnes interrogées ne sont pas des spécialistes de la gestion et même s'ils le sont, ce n'est pas à ce titre que le chercheur s'adresse à eux. Ils sont interrogés sur leur vécu.

Certains chercheurs pourraient penser que lorsque leur recherche s'adresse à des cadres, ils peuvent utiliser la langue française. Même dans ce cas, il faut laisser la personne choisir sa langue et non pas décider à sa place dans quelle langue elle devrait s'exprimer. Concernant le cas des cadres, même sur les forums de discussion tunisiens, qui se développent sur Internet, dans les e-mails et les sms, la langue utilisée est encore une fois le dialecte tunisien. Il y'a même eu invention d'un nouveau langage en recréant les lettres de l'alphabet arabe avec les chiffres 3, 7 et 9 notamment. Et si ce n'était la difficulté d'écrire avec cette technique, on ne retrouverait que cela sur le Net tunisien.

Nonobstant, il ne faut perdre de vue que dans ce cas, la retranscription des entretiens est ardue si le répondant fait largement appel au dialecte national tout au long de son entretien et qu'il le ponctue de mots 'toc' souvent introduits de manière spontanée dans les discours. Cependant, la plupart des expressions en dialecte sont facilement traduisibles en français, ainsi, il y a moyen de faire une traduction simultanée lors de la retranscription tout en veillant à inscrire entre parenthèses le mot original tel qu'il a été restitué lorsqu'il y a un doute sur sa traduction en français.

La langue est une partie essentielle de l'univers des personnes et en choisissant le qualitatif, le chercheur est loin d'avoir fait le choix le plus aisé.

II.3 Allers-retours terrain-analyse

La recherche qualitative se fait chemin faisant. C'est pourquoi, il faut s'attendre à faire plusieurs allers-retours entre la collecte et l'analyse des données. Contrairement à la recherche quantitative où l'on élabore un outil de récolte des données (en général un questionnaire), qu'on administre auprès d'un échantillon qui vérifie certaines conditions de représentativité

puis dont on analyse les résultats, en qualitatif, on fonctionne par blocs. On prépare un premier outil de collecte des données (guide d'entretien, guide de l'interviewer, grille d'observation, etc., à partir de la première grille de lecture, qui contient un ensemble de questionnements correspondant à l'objet de la recherche, on récolte les informations qu'on analyse. Le chercheur peut, par ailleurs, réaliser quelques entretiens exploratoires qui lui permettront d'améliorer son guide initiale et par la suite reprendre les entretiens, afin de collecter un maximum d'informations.

On s'aperçoit alors et particulièrement lorsque la posture épistémologique est inductive ou abductive, que l'on a besoin soit d'un complément d'informations de la part des personnes rencontrées, soit d'interroger d'autres types de personnes sur d'autres aspects qui se sont révélés importants lors de l'analyse des entretiens, d'où la nécessité d'une deuxième grille de lecture.

II.4 Le je et le nous

Parler de soi est difficile, particulièrement pour les Tunisiens où le *je* est très peu utilisé au détriment du *nous*. Alors que ce qui nous intéresse c'est l'avis personnel du répondant, celui-ci a tendance à se réfugier derrière la collectivité en utilisant des expressions telles que « comme tout le monde, je … ». Dans ce cas, le rôle du chercheur est d'essayer de ramener autant que possible le discours vers la personne elle-même en utilisant des formules telles que « *oui mais vous personnellement, qu'est-ce que vous pensez de…* », « *comme vous le savez, nous sommes tous différents, alors à votre avis …* » ou un peu plus directement « *et pour M. ou Mme (dire son nom)* ? » c'est-à-dire en le faisant parler de lui à la troisième personne, ce qui pourrait se révéler plus facile pour lui.

II.5 La saturation de l'information

La taille de l'échantillon n'est pas prédéfinie dans les recherches qualitatives. Les règles ne sont pas très précises dans ce cas. Certains auteurs avancent que si à un certain moment, l'on sent que les entretiens que l'on réalise ne nous apportent pas des informations complémentaires, inédites ou nouvelles, il convient d'arrêter les entretiens. Miles et Huberman (2003) sont plus précis et situent la saturation de l'information au moment où les passages d'un texte finissent par être facilement insérés dans les catégories pré-existantes.

Ainsi, dans la recherche qualitative, le temps n'est plus un souci, il est très variable selon la rapidité du chercheur, la disponibilité des répondants et la nécessité de revenir sur le terrain.

III. L'entretien

L'entretien est, sans pour autant être l'unique, la méthode de collecte de données la plus utilisée dans la recherche qualitative. Dans ce qui suit, nous en décrivons les étapes et les pièges à éviter.

III.1 La préparation de l'entretien

Le guide d'entretien est à préparer à partir de la revue de la littérature et / ou à partir de l'intuition du chercheur selon que l'approche soit plutôt déductive ou inductive. On peut combiner les deux et retenir une liste de questionnements qui comporte des questionnements issus de la théorie et d'autres que le chercheur soupçonne d'avoir une importance (propositions de la recherche, avec une démarche adbuctive). Des phases préparatoires telles que l'observation et la consultation de documents peuvent aider à la formulation des thèmes qui seront abordés lors de l'entretien.

Les thèmes contenus dans le guide d'entretien doivent être mémorisés par le chercheur, d'autant plus qu'il n'est pas supposé en divulguer le contenu.

III.2 Type d'entretien

Le type d'entretien le plus utilisé en sciences de gestion est l'entretien individuel semi-directif centré (Romelaer, 2005). Les entretiens libres ou dirigés sont différents de même que les entretiens de groupe qui peuvent être utilisés comme préalable à la conduite d'entretiens individuels. Ils permettent de baliser le terrain, de récolter un maximum de points de vue en un temps record mais sans approfondissement. L'entretien individuel permettra par la suite de définir les priorités de chacun des répondants et l'importance relative de chacun des thèmes abordés en groupe.

III.3 Déroulement de l'entretien

Après une phase de mise à l'aise pour garantir une bonne ambiance, le chercheur rappelle l'objet de la recherche et les sujets sur lesquels il souhaite obtenir les éclairages de la personne à interroger. Il lui demande la possibilité d'enregistrer l'entretien (nous reviendrons sur ce point) en expliquant les raisons et l'intérêt de cet enregistrement pour la suite de la démarche.

L'entretien commence alors par une première question, la plus ouverte et la plus générale possible. Elle correspond au premier thème à explorer. Le choix des mots est primordial ainsi que la langue à utiliser. Avec une série de relances, de reformulations, d'encouragement à

l'expression, l'interviewer s'assure avoir épuisé le traitement de ce premier thème. Si des aspects qui semblent pertinents relativement à l'objet de la recherche sont évoqués par l'interviewer, on peut les reprendre en posant des questions spécifiques. Si la personne interrogée évoque spontanément certains des thèmes contenus dans le guide d'entretien, on peut approfondir par des questions de relance en utilisant les expressions qu'elle a utilisées ou en la paraphrasant pour s'assurer que l'on a bien compris. Aussi, reformuler ses dires est un moyen pour non seulement relancer mais aussi s'assurer qu'on a bien compris.

A l'issue du premier grand thème traité (il peut y en avoir un seul ou plusieurs selon la recherche menée), tous les sous-thèmes qui figurent dans le guide d'entretien n'auront pas tous été évoqués par le répondant. Le chercheur peut alors poser des questions directes à leur propos, mais le traitement des thèmes évoqués spontanément et ceux qu'on aura suggérés devra être effectuée séparément.

Périodiquement, des synthèses-reformulations sont effectuées comme transitions entre un thème et un autre. A l'issue de cette synthèse, il ne faut pas oublier de demander au répondant s'il a autre chose à ajouter, s'il ne voudrait pas parler d'un autre aspect qui lui semble important.

A la fin, il est important de ne pas oublier de remercier le répondant pour la confiance qu'il a bien voulu accorder à l'interviewer et de le rassurer sur la confidentialité des informations qu'il a livré, car souvent les répondants finissent par donner beaucoup plus qu'ils n'ont prévu au début, donc il est très important de les rassurer vers la fin.

III. 4 l'enregistrement des entretiens

La plupart des spécialistes recommandent l'enregistrement audio des entretiens, ce qui permet de conserver la richesse du verbatim. Si possible, le chercheur peut réaliser un enregistrement vidéo afin de garder une trace du non dit. Toutefois, il est important de mentionner que le chercheur rencontrera certaines personnes qui refuseront catégoriquement de se voir enregistrer, il faudra, alors, essayer de les convaincre sans trop insister au risque de les voir devenir hostile et faire de la rétention d'information. En effet, dans un souci de validité il faut s'assurer que chaque individu s'exprime complètement et sincèrement sur le thème abordé et que tous les comportements verbaux, même les plus marginaux puissent émerger. Savall et Zardet (2004, p 210) affirment même que *« la prise de note exhaustive est préférable à l'enregistrement magnétique. En effet, ce dernier crée souvent des suspicions quant au caractère anonyme des entretiens, aux risques de mauvaise exploitation de ces entretiens et donc réduit la confiance et par voie de conséquence la fluidité d'expression et sa spontanéité.*

Par ailleurs, la prise de notes exhaustives oblige le chercheur à se concentrer sur cet exercice, ce qui l'incite à restreindre sa propre prise de parole, ce qui permet de maximiser celle de son interlocuteur ».

Une retranscription intégrale de l'entretien doit être réalisée dans les 24h surtout si l'on n'a pas pu réaliser un enregistrement vidéo. Cette rapidité permet de retrouver l'ambiance de l'entretien. Le chercheur peut aussi durant l'entretien, inscrire toutes ses remarques et les choses qui lui passent par la tête ou qu'il observe au fur et à mesure qu'il conduit son entretien. Il peut inscrire ses commentaires et ses impressions, noter les grimaces, les sourires, les crispations, etc. et ne pas craindre de biaiser en ajoutant sa propre subjectivité. De part l'utilité d'une recherche qualitative, et qui est d'étudier des phénomènes dans leurs contextes, l'intuition du chercheur qualitatif est l'un de ses atouts. Il ne faut pas réprimer ses impressions mais au contraire les encourager, c'est cela l'apport du chercheur.

Autant lors de l'entretien il faut veiller à être neutre, autant lors de l'analyse il ne faut pas se priver de noter toutes ses impressions. C'est ce qui va servir à l'interprétation par la suite. Nous sommes tous subjectifs mais c'est la démarche qui garantit l'objectivité.

IV. L'attitude du chercheur

La conduite d'un entretien passe non seulement par une phase de préparation du guide et de son contenu, mais aussi par une phase de préparation du chercheur au travail qu'il va accomplir. Ce dernier, afin de minimiser les risques des biais, obtenir les réponses les plus fiables possibles et pour préserver la validité de son étude doit avoir une attitude bien spécifique.

IV.1 Confiance dans les propos des répondants

L'une des pensées que ne peut s'empêcher d'avoir le chercheur qualitatif est relative à la véracité des propos de la personne qui se trouve en face de lui. Est-elle en train de dire la vérité, n'est-elle pas en train de camoufler ses sentiments et ses opinions ? Quelle valeur accorder au déclaratif ? Plusieurs auteurs le disent lorsque l'on choisit d'interroger les personnes, on n'a pas le choix que de faire confiance en ce qui nous est rapporté. Mais il se trouve que des mécanismes de défense inconscients peuvent empêcher les personnes de révéler certains aspects. Dans ce cas, plusieurs techniques alternatives peuvent venir confirmer ou infirmer le contenu des entretiens. Si la recherche porte sur l'absentéisme par exemple, on peut interroger les personnes sur les raisons qui expliquent à leur avis le fait que

leurs collègues s'absentent et non sur les raisons qui les poussent eux à s'absenter. On peut également utiliser des tests projectifs mais leur utilisation et leur exploitation n'est pas toujours aisée si l'on n'a pas la formation correspondante.
On peut aussi, soit poser d'autres questions puis revenir à celle qui nous intéresse et la poser autrement et de manière détournée, soit interroger d'autres personnes.
Par ailleurs, plus la taille de l'échantillon est grande plus les risques d'erreurs dans le discours sont moindres, puisqu'il y a possibilité de vérification des dires.

IV.2 Concentration et empathie

La conduite des entretiens est une activité très prenante aussi bien physiquement que mentalement. En effet, il faut, autant que possible, éviter de prendre des notes pendant que le répondant parle. Il faut veiller à garder le contact visuel et à rester concentré sur ce qui va être dit et non sur ce qui a été déjà dit. Ne pas montrer qu'on est d'accord ou pas avec les propos du répondant est aussi un exercice de contrôle de ses émotions assez difficile qui demande une grande maîtrise de soi. Il faut aussi éviter de couper la parole à moins que le répondant ne s'égare longtemps du sujet. Toutefois, il ne faut pas perdre de vue que dans certains cas les répondants refusent de se faire enregistrer, dans ce cas la prise de notes devient obligatoire.

IV.3 Le partage

Il est très important d'avoir des amis à qui parler au fur et à mesure que le chercheur réalise des entretiens. Il accumule un volume très important d'informations. Sur chacune d'elles il a plein de commentaires, d'explications possibles, etc. Il effectue des liens, des interactions et il est très important de pouvoir partager ce flot d'informations. En plus le fait d'en parler permet de mettre à jour d'autres idées et interprétations.
Par ailleurs, avant de passer à une phase d'entretiens et / ou après, il est important de réunir un groupe d'informateurs clés auprès de qui sera validée la liste des thèmes qui seront (ou ont été) abordés lors des entretiens. Ces mêmes informateurs pourront également être réunis après la phase de collecte pour partager avec eux les premiers résultats bruts afin d'obtenir leur contribution sur la partie interprétation. D'une manière plus informelle, si l'on ne réunit pas un groupe d'informateurs, on peut faire appel à un « étranger amical ».
Aussi, la réalisation d'un double codage intra-codeur et d'un double codage inter-codeurs sont extrêmement bénéfiques parce qu'ils minimisent les biais et permettent d'avoir un coefficient de confiance qui est calculé selon Miles et Huberman selon la formule suivante :
Tx de confiance = nombre d'accords / (nombre d'accords + nombre de désaccords).

V. Une fois les entretiens réalisés

Une fois les entretiens réalisés, certaines dispositions doivent être prises et qui vont par la suite faciliter l'analyse des données.

V.1 Fiches de synthèse

Réaliser une fiche de synthèse pour chaque entretien : nom de la personne interrogée, date de l'entretien, durée, lieu et résumé. Rappelons qu'à la fin de chaque guide d'entretien rempli ou chaque entretien retranscrit, une fiche signalétique doit être renseignée et contenant des questions personnelles sur le répondant, son genre, son âge, son revenu, sa catégorie socioprofessionnelle, etc.

Il est important de ne passer à l'entretien suivant que si l'on a réalisé la retranscription de l'entretien précédent, son codage préliminaire, les impressions et ambiance de cet entretien ainsi que la fiche de synthèse. Toutefois, quand le chercheur a un calendrier chargé où l'on lui a fixé des rendez-vous successifs, il faut veiller à noter les informations à mettre sur la fiche de synthèse ainsi que toutes les remarques, appréciations, et observations avant de passer à l'entretien suivant.

Dans cette fiche de synthèse, la partie la plus délicate concerne le résumé. L'objectif ici est de réaliser une véritable immersion dans l'univers du sujet. Pour le réaliser, il est conseillé de lire et relire plusieurs fois la retranscription et de noter à chaque fois les idées qui viennent à l'esprit, les explications possibles de tel comportement, ce que les propos impliquent, etc. On peut aussi écouter plusieurs fois l'entretien jusqu'à ce que la logique du répondant apparaisse. On finit par voir les choses de son point de vue (respect du critère d'empathie). Cette partie peut prendre du temps. On peut se faire aider d'un lecteur mp3 avec lequel on se baladera et on écoutera et réécoutera l'entretien. Résumer signifie alors inscrire ce qui semble essentiel pour le répondant.

Réaliser également des fiches de synthèse pour tous les autres documents qui auront été récupérés dans l'entreprise tels que notes de terrain ou documents plus officiels. Lorsqu'on arrive dans une entreprise, il faut toujours avoir son bloc notes et son stylo sur soi et noter tout ce qu'on observe le plus rapidement possible mais aussi le plus discrètement possible.

V.2 Tableau de retranscription

Lors de la phase de retranscription, il faut commencer à inscrire des codes (qu'on appelle des codes de première analyse). Ils changeront ou évolueront mais il est important de commencer à coder. L'idéal est de réaliser la retranscription sous forme de trois colonnes : une colonne centrale (la plus grande) contient le texte retranscrit, une colonne à droite où sont inscrits les commentaires et impressions et une colonne à gauche pour les codes.

Au fur et à mesure que l'on avancera, on s'apercevra de la nécessité de regrouper certains codes. On peut passer de 50 codes au début à 4 ou 5 à la fin du processus de codage.

L'intitulé des codes peut être trouvé si le code correspond à un code qui est déjà cité dans la littérature. Dans ce cas, l'on pourra adopter le même intitulé pour favoriser la comparaison entre plusieurs recherches. Si des codes inédits apparaissent à partir des propos des répondants, on peut puiser dans leur verbatim pour trouver une expression qui résume bien cette idée.

Il faut savoir que la retranscription est une tâche fastidieuse, répétitive et routinière. C'est l'une des parties les plus ingrates du travail qualitatif. Il faut écouter et réécouter les enregistrements et saisir sur l'ordinateur les propos du répondant le plus fidèlement possible. C'est pourquoi effectuer le codage en même temps que la retranscription permet de garder sa lucidité après des heures passées dans une saisie quasi-automatique.

V.3 Unité de codage et révision des codes

Les codes qui ont été identifiés ne sont pas non modifiables. De par sa nature même, le qualitatif est itératif. Certains codes qui semblaient prometteurs au début de la recherche peuvent s'avérer accessoires alors que certains autres codes périphériques acquièrent de l'importance au fur et à mesure que l'on avance dans l'analyse. La révision des codes peut s'avérer difficile manuellement mais avec les logiciels, même basiques comme Word, elle est très rapide.

Le tout est de ne pas essayer de forcer les codes et de laisser le terrain parler. On parle ici d'une phase de déconstruction du texte en unités de texte, ou unité de sens, à laquelle un code est affecté puis de reconstruction sous forme d'un nouveau modèle.

La tentation est grande de faire correspondre les codes théoriques aux passages de l'entretien surtout si de grands chercheurs sont les auteurs de ces codes ou qu'un large consensus a été opéré dans la communauté scientifique mais il est vrai que dans ce cas, il n'y a plus besoin d'effectuer une recherche qualitative sauf si le contexte étudié est différent.

Mais il faut aussi faire attention à la tentation inverse qui est celle de réinventer la roue et de vouloir à tout prix montrer l'originalité de ses résultats alors que l'on n'a fait que dire les choses d'une autre façon. Il faut alors dans ce cas avoir le courage de l'admettre.
L'unité de codage est la partie de la retranscription qui va être affectée à un thème ou un sous thème, il peut y en avoir plusieurs niveaux. Elle peut être un mot, une phrase, un paragraphe mais le plus souvent c'est une unité de sens.

V.4 L'utilisation des logiciels d'analyse qualitative

Le développement des logiciels d'analyse qualitative a largement contribué à l'essor de la recherche qualitative mais ces logiciels ne jouent pas un rôle central et primordial comme dans la recherche quantitative. En effet, le choix d'avoir ou non recours à un logiciel en analyse qualitative relève du volume d'informations à gérer. Si, dans la recherche la partie qualitative est accessoire et/ou ne représente qu'une étape exploratoire qui précède une étude quantitative, alors point besoin à notre avis de logiciels d'analyse qualitative. Si par contre, la partie qualitative représente le cœur de celle-ci, alors le chercheur accumulera très probablement un volume d'informations qui pourra difficilement être géré manuellement. Toutefois, il ne faut pas s'attendre à ce que le logiciel fasse le travail à la place de celui-ci. En qualitatif, la plupart des logiciels ont principalement un rôle d'archivage et d'organisation des données selon des codes que le chercheur aura pré-défini.
A chaque fois que nous avons eu l'occasion de présenter un logiciel d'analyse qualitative, nous avons pu noter que la fébrile attente de notre public se transformait rapidement en profonde déception : c'est tout ?
Alors si l'analyse revient principalement au chercheur, il n'est rentable de recourir à un logiciel qu'à partir d'un nombre conséquent de cas (à partir de 3-4) et d'entretiens (une vingtaine à peu près). L'un des logiciels les plus utilisés actuellement est le NVivo 7[1] (la version 8 est actuellement disponible) qui réalise la majorité des fonctions dont on a besoin en analyse qualitative. Mais plusieurs autres logiciels permettent d'autres fonctionnalités.
Surtout, il ne faut pas faire le choix du logiciel *pour faire bien*, pour impressionner les lecteurs. Ce ne sont pas des novices et on risque de perdre du temps pour pas grand chose.

V.5 La mise en sens

[1] Un manuel d'utilisation de ce logiciel est disponible sur le site http://www.recherche-qualitative.qc.ca/Nvivo7.pdf

Après être passés des codes descriptifs (codes de première analyse) vers des codes de 2ème ou même de 3ème niveau qui sont plus abstraits et beaucoup moins nombreux, le chercheur arrive à la construction des matrices. Entretien par entretien, il y a énumération des thèmes qui se sont avérés très importants, moyennement importants ou absents pour chacun des répondants. Si la démarche est abductive (ce qui est de plus en plus souvent le cas dans la recherche en gestion), le chercheur utilisera aussi bien les thèmes qu'il aurait retrouvé dans la littérature que ceux qui ont émergé spontanément du verbatim des répondants. Il pourra réaliser une analyse quantitative des données qualitatives par le comptage de la fréquence d'apparition de chaque thème.

Si le travail porte sur des études de cas, il faudra ensuite regrouper les matrices issues de chacun des entretiens relatifs à chaque cas dans une seule matrice intra-cas où il y aura une un relevé des points communs entre les différents acteurs interrogés au niveau de ce cas. Si des différences significatives apparaissent selon certains types d'utilisateurs par exemple (employés du service marketing versus ceux du service financier), il faudra penser à constituer une matrice par utilisateur. Chaque matrice sera accompagnée d'un texte explicatif. Nonobstant, les explications devront toujours être puisées dans les données et /ou dans la littérature et non être le fruit de l'imagination du chercheur. C'est pourquoi, il est intéressant d'incorporer dans les matrices mêmes des extraits des propos des répondants qui justifient la présence de certains thèmes (pour plus de détails sur la construction de matrices cf. chapitre 7 de Miles et Huberman (2003).

Certains logiciels d'analyse qualitative, dont NVivo7, assistent le chercheur dans la création des matrices. Dans NVivo7, il faut choisir les éléments à croiser et cliquer sur Queries.

Suite à l'analyse intra-cas, une analyse inter-cas fera émerger un nouveau modèle explicatif du phénomène étudié en mettant l'accent sur les points communs entre l'ensemble des cas étudiés tout en mettant, également, en valeur les spécificités de chacun des cas étudiés. En effet, les résultats et les conclusions des analyses intra-cas constituent la matière première des analyses inter-cas. C'est pendant cette phase d'analyse que le chercheur aura à faire le rapprochement avec la littérature.

Comme le disent si bien Miles et Huberman (2003), le chercheur peut s'amuser à croiser les différentes variables les unes avec les autres. Les possibilités de formats de présentation sont infinies, tout dépend des questionnements et de la problématique. Le volume d'informations récoltées est sans doute supérieur aux besoins de la recherche, alors le chercheur devra cibler les matrices les plus pertinentes.

Ceci peut être pris comme un jeu. Le chercheur peut jouer à construire des réseaux, des processus, des modèles explicatifs avec l'œil toujours rivé sur les données issues du terrain. En effet, il faut faire attention à ne pas construire des modèles qui correspondent aux propres schémas de pensée du chercheur, à sa façon de voir les choses. Le chercheur est une éponge. Il prend les données du terrain, les déconstruit en les découpant selon des codes souvent thématiques qu'il aura établis à partir de la revue de la littérature et du verbatim des répondants et puis reconstruit l'ensemble de ces variables en les ordonnant … en leur donnant un nouveau sens.

V.6 Les résultats inattendus

Dans la majorité des cas, les modèles explicatifs issus d'une recherche empirique qualitative ne sont pas complètement éloignés de ceux que le chercheur a rencontrés au niveau de la revue de sa littérature. Les chercheurs, même débutants, parviennent à établir une vision conceptuelle qui correspond, en général, dans ses grandes lignes du moins, à la réalité telle qu'ils vont la retrouver à l'issue de leur partie empirique. Mais il arrive que les résultats auxquels le chercheur aboutit soient complètement inattendus, inexplicables, bizarres et même en contradiction avec ceux des recherches qu'il a eu l'occasion de consulter. Cette situation est d'ailleurs valable en recherche quantitative. Si l'instrumentation n'est pas en cause (c'est-à-dire que le chercheur a respecté les validités interne et externe ainsi que la fiabilité de la recherche), alors ces résultats, aussi inattendus sembleront-ils, possèdent une explication certes cachée mais fortement ancrée dans la réalité. Il ne faut pas être tenté, consciemment ou inconsciemment, de « *forcer les données* », de les manipuler de sorte à ce qu'elles correspondent à une vision plausible de la réalité. Le chercheur devra relire ses notes de terrain, réfléchir au sens possible de ces résultats, se changer les idées pendant quelque temps, en parler avec d'autres personnes, du domaine ou pas, écouter ce qu'ils ont à dire, revenir sur le terrain, interroger les répondants, mettre à contribution son parrain et les informateurs-clés. L'explication jaillira un jour, au moment où ce dernier s'y attendra le moins, limpide, évidente, et il aura cette pensée : « *mais oui, c'est évident, suis-je bête, pourquoi n'y ai-je pas pensé plus tôt ?* ». C'est la magie de l'analyse qualitative. Ce n'est pas un processus séquentiel prévisible où les étapes sont clairement délimitées. C'est une aventure autant scientifique qu'humaine qui nous emmène dans les profondeurs de la conscience humaine et nous apprend des choses sur les autres mais aussi sur nous-mêmes.

On ne sort jamais indemne de cette aventure…

CONCLUSION

Cet article, nous l'espérons, a été un éclairage pour les chercheurs qui souhaiteraient utiliser la méthode qualitative en sciences de gestion. Il a été le fruit d'une analyse de l'expérience de chercheurs utilisant cette méthode.. Ces derniers nous ont décrit les problèmes qu'ils ont rencontré et comment ils ont pu en surmonter quelques uns. Aussi, nos propres expériences nous ont servies de base pour mettre à profit notre apprentissage et le partager avec la communauté de chercheurs qualitatifs.

Nous avons ainsi essayé de retracer le déroulement d'une étude qualitative et illustrer les problèmes auxquels tout chercheur risquerait d'être confronté à un moment ou un autre de la conduite de son travail. Ainsi, il en est ressorti une liste de recommandations et de précautions, ainsi qu'une attitude que le chercheur devrait adopter afin de mener à bien son étude tout en respectant sa validité et sa fiabilité, et de pouvoir argumenter face aux éventuelles critiques dont peut faire l'objet une recherche qualitative.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

Bardin, L. (2001). *L'analyse de contenu*, PUF, Paris.

Bergadaa, M. (1992). Recherche en marketing : un état des controverses. *Recherche et applications en marketing 1992, Vol. 7, n° 3*, pp. 23-44.

Brabet, J. (1988). Faut-il encore parler d'approche qualitative et d'approche quantitative?. *Recherches et Applications en Marketing, vol 3, n 1*, pp. 75-89.

Giordano, Y. (2003). *Conduire un projet de recherche, une perspective qualitative*. Eds Management et Sociétés, Paris.

Grawitz, M. (2003). *Méthodes des sciences sociales*. 12ème édition, Dalloz, Paris.

Hlady-Rispal, M. (2002). *La méthode des cas. Application à la recherche en gestion*. Bruxelles, DeBoeck.

Miles, M. B. & Huberman, A.M. (2003). *Analyse des données qualitatives*. 2ème édition. Editions De Boeck.

Mucchielli A. (1996). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales.* 2ème édition, Armand Colin.

Roussel, P. & Wacheux, F. (2005). *Management des ressources humaines*. Eds De Boeck.

Thiétart, R. A. (2007). *Méthodes de Recherche en Management*. 3ème édition. Paris (France) DUNOD.

Van Maanen, J. (1988). *Tales of the field : On writing ethnography*. Chicago : University of Chicago Press.

Van Maanen, J. (1983). *Qualitative methodology*. Beverly Hills, CA : Sage.

Wacheux, F. (1996). *Méthodes qualitatives et recherche en gestion*. Ed Economica Gestion.

Yin, R.K. (1991). *Applications of case study research*. Washington, DC : Cosmos Corp.

Yin, R.K. (1984). *Case study research : design and methods*. Beverly Hills, CA : Sage.

Resume Complement 2

Faire de la recherche qualitative en Tunisie

Retour d'expériences

Complémentarité quali-quanti

La démarche qualitative :
Méthode exclusive de collecte et d'analyse des données

Quali

OU

En combinaison avec des méthodes de collecte et d'analyse quantitatives des données.

Quali-quanti | Quanti-quali | Quali-quanti-quali

Etude culture

Quand la recherche qualitative est –elle recommandée ?

1. Nature des thématiques étudiées (sujet nouveau, aspects inédits, changement de paradigmes).
2. Résultats des recherches antérieures contradictoires.
3. Recherche exploratoire.
4. Incompétence du chercheur au niveau des méthodes quantitatives.
5. Contexte spécifique.
6. Manque de temps.
7. Recherche d'informations riches, diversifiées et approfondies.

Collecte des données

Choix du terrain et accès

- A quel moment du processus de la recherche choisir le terrain et y effectuer les premiers contacts ?
- Le plus tôt possible à cause de la nécessité de passer des périodes de temps prolongées pour collecter des matériaux de type qualitatif.
- Etre opportuniste : l'objectif n'est pas la généralisation.
- Privilégier des terrains inédits ou peu étudiés.
- Etude de cas : personnes-ressources/parrain.
- Mails/réseaux sociaux/pages jaunes/audace/chance.
- Effet boule de neige.
- Restitution des résultats.

L'échantillon/ les répondants

- Homogénéité de l'échantillon vs représentativité.
- Taille de l'échantillon (saturation de l'information).
- Etudier en profondeur l'univers de quelques sujets.

Fiches de synthèse des entretiens / documents / observations

- Retranscription intégrale des entretiens dans les 24 h (traduction).
- Nom de la personne interrogée, date de l'entretien, durée, lieu et résumé.
- Il est important de ne passer à l'entretien suivant que si l'on a réalisé la retranscription de l'entretien précédent, son codage préliminaire, les impressions et ambiance de cet entretien ainsi que la fiche de synthèse.

Retranscription et codage

- Découpage du contenu en tranches. A chaque tranche (unité de texte) est affecté un code (unité d'analyse, en général le thème) ou plusieurs.
- Intitulé des codes issu du verbatim ou de la littérature (comparaison).
- Regroupement des codes (codes de 2ème analyse) / révision des codes.
- Tester la fiabilité (inter-codeurs).
- Tâche longue, fastidieuse et routinière.
- Déconstruction du corpus.
- Word ou logiciel d'analyse qualitative.

Construction des matrices

- Matrice intra-cas ou intra-site (un cas ou un site étant un individu) :

  Les représentations du succès de carrière chez X1

	Peu ou pas important	Moyennement important	Très important
Revenu	X		
Satisfaction personnelle		X	
Relationnel			X
Spiritualité		X	

Analyse quantitative des données qualitatives

- Comptage de la fréquence d'apparition de chaque thème.
- Postulat de base : plus un thème se répète, plus il est important pour le répondant.
- Limites du déclaratif.

Matrice inter-cas

Représentations du succès chez les employés de l'entreprise E1

	Revenu	Satisfaction personnelle	relationnel	Spiritualité
X1	Peu ou pas important	Moyennement importante	Très important	Moyennement important
X2	Peu ou pas important	Très important	Moyennement important	Très important
X3	Peu ou pas important	Très important	Moyennement important	Très important

Autres constructions ...

Selon la problématique :

- Réseaux, processus, modèles explicatifs.
- Va et vient permanent : chemin faisant. avec les données du terrain –
- Le chercheur : une éponge.

Les résultats inattendus

- Ils possèdent sûrement une explication.
- Ne soyez pas tentés de les faire correspondre à la vision que vous avez de la réalité ou de celle de la revue de la littérature, de « forcer les données » - vision plausible de la réalité.

MERCI DE VOTRE ATTENTION

Pour continuer les échanges
anissa.bh@planet.tn